FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS DE SÃO PAULO

MALORY MAYRA PANIAGUA CONDORI

TEORIA DAS PRÁTICAS DE CONSUMO NA INTENÇÃO DE COMPRA DE SEGURO PARA APARELHOS CELULARES NO ESTADO DE SÃO PAULO

SÃO PAULO
2023

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS DE SÃO PAULO

MALORY MAYRA PANIAGUA CONDORI

TEORIA DAS PRÁTICAS DE CONSUMO NA INTENÇÃO DE COMPRA DE SEGURO PARA APARELHOS CELULARES NO ESTADO DE SÃO PAULO

Escola de Administração de Empresas de São Paulo, da Fundação Getulio Vargas no curso de Mestrado Profissional em Gestão da Competitividade na linha de pesquisa de varejo.
Orientador: Prof. Dr. Benjamin Rosenthal – FGV -EAESP

SÃO PAULO
2023

Paniagua Condori, Malory Mayra.
Teoria das práticas de consumo na intenção de compra de seguro para aparelhos celulares no estado de São Paulo / Malory Mayra Paniagua Condori. - 2023.
39 f.

Orientador: Benjamin Rosenthal.
Dissertação (mestrado profissional MPGC) – Fundação Getulio Vargas, Escola de Administração de Empresas de São Paulo.

1. Comportamento do consumidor. 2. Seguros. 3. Telefone celular. 4. Consumidores - Preferência. I. Rosenthal, Benjamin. II. Dissertação (mestrado profissional MPGC) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo. III. Fundação Getulio Vargas. IV. Título.

CDU 658.89

Ficha Catalográfica elaborada por: Isabele Oliveira dos Santos Garcia CRB SP-010191/O
Biblioteca Karl A. Boedecker da Fundação Getulio Vargas - SP

MALORY MAYRA PANIAGUA CONDORI

TEORIA DAS PRÁTICAS DE CONSUMO NA INTENÇÃO DE COMPRA DE SEGURO PARA APARELHOS CELULARES NO ESTADO DE SÃO PAULO

Escola de Administração de Empresas de São Paulo, da Fundação Getulio Vargas no curso de Mestrado Profissional em Gestão da Competitividade na linha de pesquisa de varejo.
Data de aprovação:_____

Banca de Examinadores:

_____
Prof. Dr. Benjamin Rosenthal (Orientador) – FGV -EAESP

_____
Prof. Mauricio Morgado - FGV EAESP)

_____
Prof. Ricardo Zagallo Camargo - ESPM

AGRADECIMENTO

Primeiramente, gostaria de agradecer à Fundação Getulio Vargas (FGV) pela oportunidade de cursar este mestrado e pelo suporte oferecido ao longo de toda a jornada acadêmica. Agradeço especialmente aos professores e ao corpo docente, que compartilharam seu conhecimento e experiência, enriquecendo minha formação.

Gostaria de estender minha gratidão ao meu orientador, Benjamin Rosenthal. Seu comprometimento, orientação e valiosos insights foram fundamentais para a conclusão deste trabalho aplicado. Sua expertise e dedicação foram essenciais para o desenvolvimento do projeto, e sou grata pela oportunidade de aprender com você.

Também gostaria de expressar meu agradecimento a meu esposo, Gerson Gonzales, pelo apoio constante, compreensão e incentivo ao longo deste desafiador período de estudos. Seu suporte emocional e encorajamento foram fundamentais para a minha motivação e perseverança.

Não posso deixar de agradecer aos meus pais, Jhonny Paniagua e Leonarda Condori, pela educação, amor e suporte incondicional ao longo de toda a minha vida. Seu exemplo de perseverança e dedicação foi uma inspiração para mim.

Por fim, gostaria de agradecer a todos os participantes e colaboradores que contribuíram para este trabalho aplicado. Sua participação foi essencial para a obtenção de resultados significativos.

Sou imensamente grata a todos por sua contribuição, orientação, suporte e inspiração ao longo dessa jornada.

Muito obrigada a todos!

RESUMO

Este estudo visa aprofundar a compreensão sobre a adoção de seguros para a
celulares em São Paulo, utilizando a Teoria das Práticas como arcabouço teórico. Baseado em uma abordagem qualitativa exploratória, foca em usuários de seguro para celulares, analisando motivações subjacentes relacionadas a experiências pessoais, como problemas nos celulares e preocupações com roubo. Esses elementos são considerados impulsionadores fundamentais para superar barreiras percebidas durante o processo de aquisição do seguro.

Warde (2005) propõe a teoria das práticas como um método para explorar a relação entre a ordem social e a individualidade, focalizando as práticas sociais. Ele ressalta que o consumo não é apenas uma escolha individual, mas está profundamente conectado às práticas sociais e culturais que moldam o cotidiano das pessoas.

Além disso, ao explorar a dinâmica da adoção de novas práticas em diversas áreas, analisamos exemplos que revelam motivações, barreiras e implicações mais amplas. Watson (2008) destaca a importância do "Faça Você Mesmo" (DIY), enquanto Hargreaves (2011) propõe a teoria das práticas sociais, evidenciando a influência de hábitos, rotinas e normas nas ações humanas. Murphy (2019) enfatiza a aquisição de habilidades corporais específicas na adoção de novas práticas. Essas perspectivas contribuem para uma compreensão abrangente da dinâmica da adoção de seguros para celulares.

A pesquisa alinha-se a estudos prévios sobre a adoção de novas práticas, ressaltando a relevância do aprendizado contínuo, transferência de confiança e ampliação da mentalidade de proteção, influenciadas por interações sociais e culturais. Essa convergência enfatiza a importância de estratégias pós-atendimento eficazes, reconhecendo a dinâmica do aprendizado e a evolução das preferências do consumidor. A proposta de uma abordagem empresarial dinâmica destaca a necessidade de constante adaptação para sobressair em um mercado competitivo, considerando as mudanças em curso nas necessidades e preferências dos clientes.

Palavras-chave: práticas sociais, práticas de consumo, adoção das práticas e seguro.

ABSTRACT

This study aims to deepen the understanding of the adoption of insurance for mobile devices in São Paulo, using the Theory of Practices as a theoretical framework. Based on a qualitative exploratory approach, it focuses on users of mobile insurance, analyzing underlying motivations related to personal experiences such as issues with mobile devices and concerns about theft. These elements are considered fundamental drivers to overcome perceived barriers during the insurance acquisition process.

Warde (2005) proposes the theory of practices as a method to explore the relationship between social order and individuality, focusing on social practices. He emphasizes that consumption is not merely an individual choice but is deeply connected to social and cultural practices shaping people's daily lives. Additionally, by exploring the dynamics of adopting new practices in various areas, examples revealing motivations, barriers, and broader implications are examined. Watson (2008) emphasizes the importance of "Do It Yourself" (DIY), while Hargreaves (2011) proposes the theory of social practices, highlighting the influence of habits, routines, and norms on human actions. Murphy (2019) underscores the acquisition of specific bodily skills in adopting new practices. These perspectives contribute to a comprehensive understanding of the dynamics of adopting mobile insurance.

The research aligns with previous studies on the adoption of new practices, emphasizing the relevance of continuous learning, trust transfer, and the expansion of a protection mindset influenced by social and cultural interactions. This convergence underscores the importance of effective post-service strategies, recognizing the dynamics of learning and the evolution of consumer preferences. The proposal of a dynamic business approach highlights the need for constant adaptation to excel in a competitive market, considering ongoing changes in customer needs and preferences.

Keywords: social practices, consumption practices, adoption of practices, insurance.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Perfil dos entrevistados 24
Tabela 2 - Códigos de classificação da pesquisa 25

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 10
2 TEORIAS DAS PRÁTICAS 11
2.1. PRÁTICAS DE CONSUMO 13
2.2. DIVERSIDADE SOCIAL DAS PRÁTICAS E SUA EXECUÇÃO 14
2.3 ADOÇÃO DE NOVAS PRÁTICAS 16
2.3.1 APLICAÇÃO PARA A ADOÇÃO DE SEGUROS 19
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS 20
3.1. MÉTODO DE PESQUISA 20
3.2. COLETA DE DADOS 22
3.3. ANÁLISE DE DADOS 24
4 RESULTADOS 26
4.1. BARREIRAS 28
4.2. ADOÇÃO DA PRÁTICA 31
5 INTERCONEXÕES NA ADOÇÃO DE PRÁTICAS 34
6 IMPLICAÇÕES GERENCIAIS 37
7 CONCLUSÃO 38
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 40

1 INTRODUÇÃO

Na contemporaneidade, a dinâmica do consumo e a adoção de práticas emergentes, como a aquisição de seguros para aparelhos celulares, suscitam uma análise profunda sob a perspectiva das teorias das práticas. Warde (2005) destaca que a teoria das práticas revela a interseção entre a ordem social e a ação individual, encontrando nas práticas sociais um ponto de conexão rico em significados. Essa abordagem oferece um olhar diferenciado, focando não apenas nas escolhas feitas pelos indivíduos, mas nas práticas que permeiam essas escolhas.

Reckwitz (2002) destaca a atratividade das teorias da prática ao incorporarem a valorização dos fenômenos culturais, onde a ação racional e a conformidade com normas requerem compreensão e inteligibilidade. Schatzki (1996) contribui com uma dualidade no conceito de prática, explorando-a como entidade coordenada e performance. Essas perspectivas enfatizam a importância das práticas sociais, ressaltando a interconexão entre ações, discursos, entendimentos e desempenho.

Nesse contexto, este trabalho visa desvendar as complexidades inerentes à adoção de seguros para celulares, considerando as práticas sociais que a permeiam. A teoria das práticas oferece um arcabouço robusto para analisar como a mudança social brota das transformações nas práticas cotidianas. a) Como o processo de adoção de seguro de aparelhos de celular pode ser entendida sob o olhar da teoria das práticas? b) Quais os principais fatores que promovem a adoção da prática de compra de seguro de celular?

Ao fundir os insights de autores proeminentes, este estudo visa preencher uma lacuna na literatura existente, fornecendo perspectivas valiosas para uma compreensão mais profunda das motivações e dinâmicas subjacentes à adoção de seguros para celulares.

2 TEORIA DAS PRÁTICAS

De acordo com Warde (2005), a teoria das práticas é uma abordagem que visa compreender a interação entre a ordem social e a individualidade por meio das práticas sociais. Em seu estudo, Warde destaca a relevância do consumo no dia a dia das pessoas, enfatizando que o consumo vai além de uma simples escolha individual, uma vez que está intrinsecamente ligado às práticas sociais e culturais. Ele ainda destaca que existem várias abordagens teóricas, como Giddens (1984), Bourdieu (1977) e Taylor, (1971), que são considerados os principais expoentes dessas teorias. No entanto, não há uma versão autorizada ou sintética disponível, e as tentativas de identificar características comuns resultam em uma lista limitada e abstrata.

Uma das razões pelas quais as teorias da prática são consideradas atraentes, segundo Reckwitz (2002), é sua incorporação da apreciação dos fenômenos culturais, onde agir racionalmente e seguir normas pressupõe compreensão e inteligibilidade, que são fundamentos culturais essenciais para a existência das práticas, e esses aspectos são enfatizados pela atenção dedicada às práticas.

Reckwitz (2002) faz uma distinção entre dois termos, “prática” (praxis) no singular se refere a um termo enfático que engloba toda a ação humana, em contraposição à teoria e ao pensamento abstrato. É uma forma de enfatizar a importância da ação humana em contraste com conceitos puramente teóricos. Por outro lado, “práticas” (praktik) no plural, dentro do contexto da teoria das práticas sociais, se referem a tipos específicos e rotineiros de comportamento. Essas práticas consistem em vários elementos interligados, como atividades físicas e mentais, uso de objetos, conhecimentos de fundo (compreensão, know-how), estados emocionais e motivações. No todo Reckwitz destaca que enquanto a prática se refere à ação humana de maneira geral, as práticas se referem a comportamentos específicos e rotineiros, compreendendo uma variedade de elementos interconectados.

Segundo Schatzki (1996) propõe duas noções de prática: a prática como entidade coordenada e a prática como performance. A primeira refere-se às ações e discursos interligados que se desenvolvem no tempo e espaço, conectados por entendimentos compartilhados, regras e estruturas. A segunda noção diz respeito à execução das práticas, segundo Reckwitz (2002), a prática é um padrão que pode ser preenchido por uma variedade de ações únicas e individuais que reproduzem a prática. Essas perspectivas

ressaltam a importância das práticas sociais na análise das atividades humanas, enfatizando a interconexão entre ações, discursos, entendimentos e desempenho. Elas fornecem uma base para compreender como as práticas são constituídas e reproduzidas ao longo do tempo.

Conforme apresentado por Schatzki (1996) existe uma amplitude do conceito ao estabelecer uma distinção entre práticas dispersas e práticas integrativas. As práticas dispersas são atividades comuns que fazemos no nosso dia a dia, como explicar algo ou seguir regras. Elas exigem que a gente entenda como realizar essas ações e consiga reconhecê-las quando acontecem. Já as práticas integrativas são mais complexas e fazem parte de áreas específicas da nossa vida social, como a agricultura, a culinária e o comércio. Elas combinam elementos das práticas dispersas com regras e estruturas específicas. Os sociólogos se interessam principalmente por essas práticas integrativas, especialmente quando estão relacionadas ao consumo.

Tal como resume Reckwitz (2002), uma prática é uma maneira habitual de fazer as coisas, como mover o corpo, lidar com objetos, lidar com assuntos, descrever coisas e entender o mundo ao nosso redor.

De acordo com a perspectiva de Warde (2005), uma teoria da prática sugere que as mudanças de comportamento surgem do desenvolvimento das próprias práticas. Uma prática é composta por entendimentos, procedimentos e objetivos estabelecidos em determinado momento. Essas regras, tanto formais quanto informais, influenciam o comportamento dentro da prática, muitas vezes sem que os praticantes reflitam conscientemente sobre elas. Isso leva à reprodução da prática na maior parte do tempo, pois as práticas têm uma tendência a persistir. A teoria da prática destaca processos como habituação, rotina, consciência prática, conhecimento tácito e tradição como elementos importantes nesse contexto. Em suma, a teoria da prática enfatiza que as mudanças de comportamento estão enraizadas nas práticas e são influenciadas por seus elementos e processos internos.

O livro "The Dynamics of Social Practice: Everyday Life and How it Changes" apresenta uma visão abrangente da teoria das práticas, onde as práticas são definidas como unidades fundamentais de análise. Segundo Shove, Pantzar e Watson (2012), práticas referem-se a atividades e ações realizadas por indivíduos em suas rotinas diárias, sendo compostas por elementos como habilidades, conhecimentos, normas, objetos

materiais e infraestrutura. Essas práticas estão interconectadas em encadeamentos, formando padrões maiores de atividades. Enquanto mantêm uma certa estabilidade ao longo do tempo, as práticas também estão sujeitas a mudanças e transformações, impulsionadas por eventos, inovações ou alterações nas condições sociais. Os objetos materiais e a infraestrutura desempenham papéis fundamentais na realização das práticas cotidianas, sendo a competência prática essencial para executar as atividades de forma eficiente. A teoria das práticas oferece uma perspectiva relevante para compreender como a mudança social ocorre a partir das mudanças nas práticas cotidianas, permitindo uma análise mais aprofundada das dinâmicas sociais que sustentam a vida diária.

De acordo com a perspectiva de Giddens (1984), as rotinas são fundamentais e não dependem da capacidade reflexiva de monitorar o desempenho. As disposições dos indivíduos para agir dentro de uma prática são profundamente enraizadas e incorporadas, ou seja, estão enraizadas em aspectos emocionais, corporais e cognitivos do comportamento. Em outras palavras, Giddens argumenta que as rotinas desempenham um papel central nas ações humanas, e não são dependentes de uma monitoração consciente e reflexiva do desempenho. As pessoas agem dentro de uma prática com base em disposições que estão profundamente enraizadas em seus aspectos emocionais, corporais e cognitivos. Isso significa que o comportamento não é apenas resultado de reflexão consciente, mas também é influenciado por elementos emocionais e corporais que estão incorporados nas práticas cotidianas.

2. 1 Práticas de consumo

De acordo com Warde (2005) a maioria das atividades realizadas, e especialmente as práticas mais complexas, envolvem o consumo. Isso significa que, para realizar essas atividades, é necessário adquirir ou utilizar algum tipo de recurso, produto ou serviço. O consumo é parte integrante dessas práticas, pois é por meio dele que se consegue obter o necessário para realizá-las de maneira adequada. Portanto, o consumo desempenha um papel importante nas atividades diárias e na forma como interagir com o mundo ao redor.

De acordo com a perspectiva de Abbott (2001) o termo "consumo" é ambíguo e pode ter dois sentidos contrastantes, o ato de comprar e o ato de consumir. Essa ambiguidade é presente tanto na linguagem cotidiana quanto na análise acadêmica.

Segundo Warde (2005), embora a compra de mercadorias desempenhe um papel significativo na sociedade moderna, o consumo vai além da simples troca de mercado. Ele argumenta que o consumo não pode ser restrito apenas à aquisição de produtos por meio de transações comerciais. Existem outras formas de consumo que vão além das compras, como o consumo de serviços, experiências, informações, ideias e até mesmo o consumo simbólico, como a adoção de determinados estilos de vida ou identidades. Ele afirma que as convenções e os padrões estabelecidos dentro de uma prática são responsáveis por orientar o comportamento das pessoas. Isso significa que as normas, regras e expectativas existentes dentro de uma atividade influenciam diretamente como as pessoas agem e se comportam dentro dessa prática. Além disso, destaca que é a atividade em si gera desejos e motivações nas pessoas, e não o contrário, ou seja, que as ações e engajamentos dentro de uma prática específica podem despertar interesses e vontades nas pessoas, ao invés de serem apenas reflexo de desejos pré-existentes. Ressalta que a influência das convenções e padrões da prática no comportamento das pessoas pode gerar desejos e motivações.

2.2 Diversidade social das práticas e sua execução

Como afirmado por Warde (2005) as práticas sociais não seguem um padrão uniforme em que todos os agentes participam da mesma maneira, mas são diferenciadas internamente em várias dimensões. O desempenho de uma prática depende da experiência passada, conhecimento técnico, aprendizado, oportunidades, recursos disponíveis e influência de outras pessoas. Considerando as habilidades dos agentes, podemos distinguir entre participantes experientes e iniciantes, teóricos e técnicos, generalistas e especialistas, conservadores e radicais, visionários e seguidores, altamente educados e menos informados, profissionais e amadores. Todas essas diferenças podem ser relevantes para analisar o papel dos participantes ou a estrutura de suas posições na prática. Portanto, pode-se diferenciar com base na contribuição potencial dos agentes para a reprodução e desenvolvimento da prática.

Seguindo a visão de Schatzki (1996) pode-se considerar três elementos essenciais, o entendimento, procedimento e engajamento. Eles conectam ações e palavras para constituir uma prática, podem variar independentemente entre os grupos de participantes. Ele afirma que é altamente provável que os agentes tenham diferentes compreensões,

habilidades e objetivos, e que a relação entre esses três elementos também varie. As pessoas podem aprender de maneiras diferentes, o que sugere que podemos examinar em detalhes como os entendimentos, procedimentos e valores de engajamento são adquiridos e adaptados às performances. Ou seja, cada grupo de participantes pode ter diferentes perspectivas e abordagens dentro de uma prática, e é importante entender como essas diferenças influenciam a maneira como a prática é realizada e incorporada por cada indivíduo.

As teorias da prática apresentam um potencial ainda não explorado para entender a mudança social, conforme argumentado por Shove (2012). Seu objetivo é desenvolver conceitos que capturem os aspectos dinâmicos das práticas sociais, investigando os processos de transformação e estabilidade dentro e entre elas. Bourdieu (1977), por sua vez, enfoca as práticas como uma abordagem para sua preocupação central: a teorização do habitus. Para ele, o habitus incorpora aspectos da consciência prática, normas e regras de conduta, que outros teóricos consideram parte intrínseca das práticas. Nessa perspectiva, existe uma relação recursiva entre o habitus e as práticas, em que o habitus é constituído na prática e sempre orientado para funções práticas. Shove (2012) acrescenta que as práticas sociais são compostas por elementos que se integram durante sua realização, e surgem, persistem e desaparecem à medida que as conexões entre esses elementos são estabelecidas e rompidas, refletindo, assim, a natureza dinâmica e em constante evolução das práticas sociais. Ao unir as ideias de Shove e Bourdieu, percebemos que ambos os autores destacam a importância das práticas como unidades fundamentais para entender a mudança social e sua complexa relação com os aspectos culturais e habituais que moldam os comportamentos individuais e coletivos.

O sociólogo e antropólogo francês Bruno Latour (1987), sugere que, em vez de focar nas pessoas que realizam determinadas práticas sociais, devemos observar os elementos que compõem essas práticas e como eles mudam ao longo do tempo. Normalmente, as pessoas são vistas como os principais agentes de mudança nas práticas sociais. No entanto, essa abordagem propõe olhar para os elementos que compõem as práticas em si, como objetos, ideias e regras. Ao realizar uma prática, as pessoas não apenas a reproduzem, mas também reproduzem os elementos que a compõem. Ao estudar as mudanças das práticas nesses elementos ao longo do tempo, podemos entender melhor como as práticas sociais se desenvolvem e evoluem. Essa abordagem destaca a

interconexão entre as práticas sociais e os elementos que as sustentam, e busca uma compreensão mais profunda das dinâmicas sociais.

Latour (1987), explica três estágios das atividades sociais: proto-práticas, práticas e ex-práticas. Proto-práticas são as atividades iniciais, quando as pessoas estão tentando descobrir como fazer algo e experimentando diferentes abordagens. Ás práticas são as atividades consolidadas que são amplamente reconhecidas e seguidas por um grupo de pessoas. Elas envolvem regras, técnicas e objetos específicos. Já as ex-práticas são atividades que estão diminuindo em popularidade ou sendo substituídas por novas práticas. Elas podem estar em declínio ou enfrentando desafios. Explora como as atividades sociais passam por esses estágios e como as práticas podem mudar ao longo do tempo. Ele nos ajuda a entender como as coisas são feitas e como as mudanças ocorrem nas sociedades.

De acordo com Shove (2012), a proposta de simplificação consiste em agrupar as atividades mentais, emoções e conhecimento motivacional em um único elemento denominado "significado". Esse termo busca representar a importância social e simbólica da participação em um determinado momento. No entanto, é importante ressaltar que os estudiosos das práticas sociais possuem opiniões divergentes quanto à caracterização do significado, das emoções e da motivação. Em relação à análise de Schatzki (1996), ele destaca as estruturas que englobam fins, projetos, tarefas, propósitos, crenças, emoções e estados de espírito como elementos centrais para a organização e ordenação das práticas, assim como para a localização das práticas sociais no que ele chama de "tempo-espaço". Schatzki (1996), utiliza esse conceito para ressaltar que as ações das pessoas possuem uma história e um contexto, estão direcionadas para o futuro e que ambos os aspectos se unem no momento da execução. Ao invés de enfatizar o caráter contínuo e em desenvolvimento dos fins e projetos, o texto simplifica a discussão e considera o significado como um elemento intrínseco da prática, não como algo externo ou uma força motivadora.

2.3 ADOÇÃO DE NOVAS PRÁTICAS

Hargreaves (2011), apresenta a teoria das práticas sociais como uma abordagem abrangente para a mudança comportamental pró-ambiental. A teoria destaca a influência das práticas sociais, que envolvem hábitos, rotinas e normas, sobre as ações humanas.

Geels (2011), argumenta que a mudança de comportamento pró-ambiental deve considerar a complexidade das práticas sociais, indo além da mudança individual de comportamento e propõe um modelo de análise das práticas sociais em três níveis: práticas cotidianas, práticas discursivas e infraestruturas materiais. As práticas cotidianas referem-se às atividades diárias, como tomar banho, cozinhar e ir para o trabalho. As práticas discursivas envolvem as narrativas culturais, ideologias e políticas que moldam essas práticas cotidianas. Já as infraestruturas materiais englobam as tecnologias, edifícios e transportes que sustentam as práticas cotidianas.

Segundo Murphy (2019), a adoção de novas práticas envolve a aquisição de habilidades corporais específicas que são necessárias para participar de determinadas experiências de consumo, como motociclismo, surfe, dança salsa, esqui livre e paintball. Segundo Murphy (2019), os consumidores novatos nessas atividades precisam aprender e praticar as técnicas corporais relevantes para se tornarem proficientes e mestres, permitindo-lhes acessar as experiências de consumo oferecidas por essas práticas. A aquisição de habilidades corporais é descrita como um processo repetitivo e muitas vezes negligenciado, mas fundamental para a formação de consumidores habilidosos nessas atividades. Os participantes devem se engajar em práticas contínuas e repetitivas até que as técnicas se tornem incorporadas ao corpo, permitindo que a atividade flua naturalmente através deles. Murphy (2019), afirma que a adoção de novas práticas envolve o desenvolvimento de habilidades corporais específicas e a internalização dessas técnicas no corpo para se tornar um consumidor habilidoso em determinadas atividades de consumo e afirma que o processo de aprendizado e aquisição de habilidades são cruciais para acessar as experiências de consumo oferecidas por essas práticas.

Segundo Nysveen (2020), a abordagem "Ecosystem Adoption of Practices over Time" (EAPT), proposta por ele, redefine a compreensão da adoção de novas práticas, particularmente em relação às tecnologias contemporâneas. Ao invés de focar na simples adoção de tecnologias por usuários individuais em momentos específicos, a EAPT reconhece a complexidade do processo de adoção ao considerá-lo dentro de um ecossistema mais amplo e em constante evolução. Nesse contexto, as práticas tecnológicas são vistas como componentes de interações complexas envolvendo diversos atores, como usuários, empresas, reguladores e instituições, que colaboram e influenciam a adoção. A EAPT também sublinha a importância de compreender a adoção como um processo contínuo, sujeito a mudanças ao longo do tempo devido a fatores como

inovações tecnológicas e a entrada de novos participantes no ecossistema. Essa abordagem proporciona uma visão mais abrangente e dinâmica da adoção de práticas, considerando as interconexões e transformações no contexto em que ocorrem.

Watson (2008), investiga a adoção do "Faça Você Mesmo" (DIY), concentrando-se na ampliação de habilidades, aquisição de competências, interação com materiais e envolvimento com projetos DIY mais abrangentes. Essa adoção implica na participação ativa em empreendimentos específicos, caracterizados por sua temporalidade delimitada e resultados concretos. Esses projetos desempenham o papel de estratégias organizadoras, conferindo estrutura ao fluxo aparentemente infinito da vida cotidiana. Ao oferecerem direcionamento e uma espinha dorsal às atividades, esses projetos efetivamente moldam e ordenam as complexidades do dia a dia. Watson (2008), afirma que os projetos representam empreendimentos delimitados, nos quais os indivíduos empregam competências e habilidades para atingir um objetivo específico, como montar uma prateleira, derrubar uma parede ou renovar um sótão. Esses projetos são inseridos em uma dinâmica mais ampla de interações entre os indivíduos, os materiais e as propriedades que compõem o ambiente em que vivem. Os projetos não são meramente planejados e executados com antecedência, mas muitas vezes emergem à medida que os indivíduos interagem com os materiais e recursos disponíveis e enfrentam contingências inesperadas. A adoção dessas novas práticas DIY é influenciada por vários fatores, como a necessidade de resolver problemas específicos em sua vida cotidiana, mudanças nas circunstâncias pessoais como a chegada de um novo membro da família, e a adaptação constante ao ambiente em que vivem. Ainda segundo Watson (2008), a adoção de novas práticas ocorre como parte de uma constante negociação entre as necessidades práticas, as mudanças na vida diária e as contingências imprevistas, resultando na formulação e execução de projetos específicos que contribuem para a evolução das práticas individuais e coletivas.

White (2022), trata da adoção de substitutos de carne à base de plantas pelos consumidores, com foco na análise das práticas sociais que envolvem essa adoção. Ele descobre como as práticas cotidianas, os recursos materiais e simbólicos e as normas sociais afetam a adoção de alimentos à base de plantas. Utilizando dados de entrevistas com consumidores que adotaram substitutos de carne à base de plantas, identifica quatro práticas sociais principais envolvidas na adoção desses produtos: a prática de alimentação saudável, a prática de alimentação sustentável, a prática de cozinha experimental e a

prática de consumir produtos da moda. Essas práticas sociais são influenciadas por diversos fatores, como a disponibilidade de informações, a facilidade de acesso aos produtos, as normas sociais e as representações simbólicas associadas aos alimentos à base de plantas. Além disso, o estudo dele destaca a importância da relação entre práticas sociais e redes de consumo, mostrando como as relações sociais e as conexões entre diferentes atores (como amigos, familiares, influenciadores digitais e empresas) afetam a adoção de substitutos de carne à base de plantas. White (2022), sugere que a adoção desses produtos é um fenômeno complexo e multifacetado, que envolve uma rede de práticas sociais interconectadas e influenciadas desses múltiplos fatores.

2.3.1 Aplicação para a adoção de seguros

A compreensão da adoção de seguros como uma prática complexa e multifacetada é enriquecida por diversos estudos empíricos que exploram as dinâmicas das práticas sociais e os fatores que influenciam as decisões individuais. Ao considerar essas contribuições, é possível montar um modelo mais abrangente de adoção de seguros.

Hargreaves (2011) oferece a teoria das práticas sociais como uma estrutura abrangente para a análise do comportamento pró-ambiental. Essa teoria destaca a influência das práticas sociais, que englobam hábitos, rotinas e normas, sobre as ações humanas. A aplicação desse conceito à adoção de seguros sugere que as decisões individuais sobre seguros não podem ser entendidas isoladamente, mas devem ser consideradas dentro do contexto das práticas sociais mais amplas relacionadas à segurança financeira.

Geels (2011) também propõe um modelo de análise das práticas sociais em três níveis: práticas cotidianas, práticas discursivas e infraestruturas materiais. No contexto dos seguros, as práticas cotidianas se refeririam às atividades relacionadas à seleção e gerenciamento de seguros. As práticas discursivas envolveriam as narrativas culturais e as ideologias que moldam as decisões sobre seguros. As infraestruturas materiais abrangeriam os produtos e serviços de seguros disponíveis no mercado.

A abordagem de Nysveen (2020), redefine a compreensão da adoção de novas práticas, incluindo a adoção de seguros, dentro de um ecossistema mais amplo e em constante evolução. Isso implica considerar as interações complexas entre diferentes atores, como seguradoras, intermediários, reguladores e consumidores, que influenciam

a adoção de seguros ao longo do tempo. Essa perspectiva reconhece que a adoção de seguros não é um evento isolado, mas parte de um processo contínuo sujeito a mudanças no mercado.

Watson (2008) examina a adoção de práticas DIY (Faça Você Mesmo), destacando como a adoção de novas práticas envolve o planejamento e a execução de projetos específicos. Essa abordagem pode ser aplicada à adoção de seguros, considerando-a como um projeto que requer planejamento, ação e aquisição de conhecimentos específicos relacionados aos seguros.

White (2022) concentra-se nas práticas sociais alimentares, mas seu modelo pode ser adaptado para a compreensão da adoção de seguros. Isso envolve a interação de normas culturais, redes sociais e representações simbólicas relacionadas aos seguros, destacando que a decisão de adotar um seguro é influenciada por fatores sociais e culturais.

Integrar esses elementos em um modelo de adoção de seguros proporciona uma visão mais abrangente e holística desse processo. A adoção de seguros não é apenas uma decisão financeira, mas uma prática social influenciada por normas, habilidades, interações sociais e contextos econômicos em constante evolução.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Método e tipo de pesquisa

Com base em estudos anteriores, este trabalho busca explorar o processo de adoção de seguro de aparelhos de celular utilizando a teoria das práticas analisando duas questões principais sob a lente de Warde (2005):

a) Como o processo de adoção de seguro de aparelhos de celular pode ser entendida sob o olhar da teoria das práticas?

b) Quais os principais fatores que promovem a adoção da prática de compra de seguro de celular?

A abordagem teórica focalizada neste estudo em relação às práticas de consumo é tanto Alan Warde (2005) quanto Theodore Schatzki (1996), smbos têm desempenhado papéis significativos no desenvolvimento da teoria das práticas sociais, embora suas abordagens apresentem nuances distintas. Enquanto Warde direciona seu foco para a análise das práticas de consumo e sua interação com fatores socioculturais, Schatzki introduz uma perspectiva mais abrangente, considerando as práticas como elementos centrais da vida social, intrinsecamente interconectadas e moldadas por significados compartilhados. Enquanto Warde destaca a influência externa nas práticas, Schatzki enfatiza a própria natureza das práticas como constituintes fundamentais da experiência humana. Essas abordagens complementares contribuem para um entendimento mais profundo da complexa relação entre práticas cotidianas e o contexto social mais amplo em que ocorrem.

Neste estudo, foi escolhida a abordagem de pesquisa qualitativa exploratória devido à complexidade da questão de pesquisa, que ainda não é completamente clara, tornando necessário explorar e compreender o processo de adoção de seguros para celulares de maneira abrangente. Conforme Creswell (2014) destaca, a pesquisa exploratória é especialmente valiosa quando há escassez de informações disponíveis sobre um determinado tópico, proporcionando insights iniciais e orientando a formulação de hipóteses mais específicas. Ao adotar essa abordagem, é possível obter uma visão holística do fenômeno em questão, identificando padrões emergentes, lacunas de conhecimento e possíveis áreas de interesse para investigações posteriores. A flexibilidade da pesquisa exploratória permite se adaptar às mudanças e às descobertas à medida que surgem durante o processo de investigação, o que torna essa abordagem altamente valiosa para a geração de conhecimento em áreas onde a compreensão é limitada.

Adicionalmente, foi decidido realizar a coleta de dados no contexto em que ocorre a aquisição do seguro, o que simplifica o acesso às atividades e interpretações que as pessoas conectam à adoção desse serviço. Este método de exploração viabiliza a compreensão do comportamento do consumidor e da interação das práticas com esses consumidores. Ele nos permite discernir os mecanismos pelos quais eles procuram reformular as práticas existentes e incorporar novas práticas à sua rotina diária.

Compreender como os indivíduos conseguem integrar essa prática de seguro para celulares em meio a suas rotinas preexistentes permite uma análise mais aprofundada, revelando os verdadeiros significados que atribuem a essa decisão. Além disso, possibilita uma compreensão das competências necessárias para adotar essa nova prática de proteção, os desafios enfrentados ao longo do processo e os caminhos percorridos para se familiarizar com essa medida de segurança.

3.2 Coleta de dados

Este estudo empregou uma abordagem de coleta de dados que se originou de fontes primárias e secundárias, sendo selecionada em duas fases distintas. Inicialmente, realizou-se uma coleta de dados com o intuito de fundamentar o propósito da pesquisa, através da análise da estrutura e das aplicações dos conceitos relacionados à teoria das práticas. Posteriormente, a pesquisa seguiu com a aplicação de entrevistas em profundidade, uma ferramenta essencial para a coleta de dados em uma pesquisa de campo exploratória.

Neste estudo, foi adotado a perspectiva teórica de Schatzki (2002, 2019) para investigar as práticas de consumo. Schatzki (2002, 2019), concebe as práticas como uma interação complexa entre "doings and sayings" (ações e comunicações) que ocorrem na vida cotidiana.

Segundo Schatzki (2002, 2019), os "entendimentos" referem-se ao conhecimento compartilhado dentro de uma comunidade sobre o que deve ser dito ou feito em uma prática específica. São as normas e expectativas não escritas que orientam nossas ações e comunicações. As "regras", por outro lado, abrangem as diretrizes explícitas, princípios e instruções que regem a execução de uma prática. Elas são as normas formais que moldam o comportamento.

É importante destacar que esses elementos não operam de forma isolada, mas estão interconectados, e essa conexão é frequentemente mediada por objetos e recursos materiais (Schatzki, 2019).

Dentro deste contexto teórico, nossa análise se concentrará em compreender como os entrevistados percebem o início do processo de adoção de seguro no seu celular e como essa adoção influencia outras práticas em suas vidas.

Segundo Merriam (2022), na abordagem de pesquisa qualitativa exploratória, não é estabelecido um número pré-determinado de participantes para a coleta de dados. Nesse estudo, busca-se entrevistar um número adequado de participantes, com o intuito de alcançar a saturação temática nas entrevistas. Esse ponto é atingido quando não surgem mais novos elementos que contribuam para a compreensão da adoção e das barreiras relacionadas ao fenômeno em estudo.

A colaboração na seleção dos entrevistados contou com o auxílio do Grupo Jufap, uma empresa atuante no segmento de telecomunicações desde 2003. Atualmente, o grupo conta com quase 300 colaboradores e 24 lojas da TIM, com presença nos estados do Paraná e São Paulo. Digno de nota, é a parceria estabelecida com a Pitzi, uma empresa especializada em oferecer seguro para dispositivos móveis. Nesse contexto, o Grupo Jufap identificou potenciais participantes entre seus clientes, facilitando a condução das entrevistas exploratórias. Os indivíduos selecionados para a pesquisa foram aqueles que optaram por adquirir seguro para seus aparelhos celulares no mês de julho de 2023. Foi abordado um perfil de entrevistados com um considerável poder aquisitivo, compreendendo indivíduos que adquiriram smartphones de alto valor na região da cidade de São Paulo. A pesquisa engloba um total de 12 entrevistas, distribuídas igualmente entre homens e mulheres na faixa etária de 25 a 35 anos, com um total de sete entrevistas para cada gênero. As entrevistas foram realizadas presencialmente e on-line, entre 13 e 22 de novembro de 2023.

As entrevistas foram realizadas on-line o total de 12 entrevistas, referente a compras de seguros de celulares entre julho e outubro de 2023. Veja a Tabela 1 para o detalhamento do perfil dos entrevistados.

O roteiro de entrevistas explorará tópicos relacionados à adoção de seguros para dispositivos móveis, analisando os motivos subjacentes ao processo de incorporação

dessa prática de compra. Com base em uma abordagem semiestruturada, a sequência das perguntas poderá variar em cada entrevista, seguindo um curso singular, no qual a dinâmica da conversa é deliberadamente fluida e engajadora, permitindo que a direção seja moldada tanto pelos entrevistados quanto pelo entrevistador.

Tabela 1 – Perfil dos entrevistados

Perfil dos entrevistados – Todos os entrevistados concordaram em expor seus nomes por serem engajados em assuntos ligados a causa ambiental.

	ENTREVISTADOS	IDADE	CIDADE	Consumidor de seguros em geral
E1	DANIELA	25	São Paulo	Sim
E2	CAIO	35	São Paulo	Não
E3	PEDRO	36	São Paulo	Sim
E4	SUELI	40	São Paulo	Sim
E5	SUELEN	32	São Paulo	Não
E6	VALDINEIA	37	São Paulo	Sim
E7	APARECIDA	36	São Paulo	Sim
E8	PAULO	42	São Paulo	Não
E9	MARIANA	41	São Paulo	Sim
E10	RUBENS	35	São Paulo	Sim
E11	RODRIGO	41	São Paulo	Sim
E12	TIAGO	35	São Paulo	Sim

3.3 Análise dos dados

A fim de aprimorar a interpretação e análise do significado dos dados provenientes das entrevistas, alinhando-se ao propósito geral deste estudo, foram aplicadas técnicas de análise qualitativa, seguindo a metodologia delineada por Spiggle (1994).

Esta metodologia, amplamente empregada em pesquisas exploratórias, consiste em um conjunto de métodos sistemáticos dedicados à análise de dados, especificamente derivados de entrevistas. Essas técnicas abarcam processos de categorização, comparação e dimensionalidade, proporcionando uma estrutura sólida para uma compreensão mais profunda dos insights obtidos.

Alguns participantes da entrevista apresentaram uma descrição mais minuciosa sobre as razões por trás da aquisição do seguro para celular, enquanto outros foram diretos e sucintos em suas respostas. Todos os entrevistados compartilharam abertamente suas principais preocupações, revelando que a aquisição do seguro estava vinculada a esses receios específicos. Alguns participantes optaram por relatar de maneira expansiva suas experiências relacionadas a problemas com celulares, expressando também suas percepções em relação à sociedade. No processo de categorização, realizamos uma leitura

abrangente de todos os textos das entrevistas para examinar os dados coletados e aprofundar a compreensão dos fenômenos apresentados.

No âmbito da pesquisa qualitativa, a categorização de dados de entrevistas desempenha um papel fundamental na identificação de padrões e na obtenção de insights significativos. De acordo com Sara Spiggle 1994, esse processo segue uma abordagem estruturada que visa organizar e interpretar dados complexos de maneira sistemática.

O primeiro passo consiste na transcrição minuciosa das entrevistas, fornecendo uma base precisa para análise. Posteriormente, realiza-se uma leitura exaustiva das transcrições para familiarização com o conteúdo. A codificação inicial emerge ao identificar palavras, frases ou trechos de destaque nos dados. Esses códigos são então desenvolvidos em categorias mais amplas, representando temas subjacentes (Spiggle, 1994).

Tabela 2 - Códigos de classificação da pesquisa

Códigos de classificação da pesquisa

Tabela de códigos utilizados para classificar
Práticas sociais/hábitos com relação a seguros
Benefícios cruciais para a adoção
Influência para a aquisição
Conhecimento sobre a seguradora
Custo
Experiência

A categorização é um processo iterativo, envolvendo reflexão constante sobre as categorias identificadas. O resultado desse processo de categorização é uma estrutura organizada que permite a interpretação e análise aprofundadas dos dados qualitativos. Essas categorias, desenvolvidas a partir das entrevistas, servem como a base para a construção de teorias ou interpretações mais abrangentes sobre os fenômenos em estudo (Spiggle, 1994).

No contexto da análise qualitativa, a prática de transformar palavras e trechos selecionados em códigos-rótulos é uma técnica utilizada para categorizar e representar padrões de ações relacionadas ao "dizer e fazer" que destaca a interconexão entre a

linguagem (dizer) e as ações práticas (fazer) Schatzki, (1996). Ao atribuir códigos específicos a palavras ou trechos, é possível identificar e organizar as diferentes manifestações dessas ações, facilitando a análise e a compreensão de como as práticas sociais se desdobram no discurso e na ação.

4 RESULTADOS

A estrutura teórica central adotada neste estudo, fundamentada nas contribuições de Schatzki (2002, 2019), concebe as práticas de consumo como uma interligação dinâmica entre a expressão verbal e as ações concretas. A análise adotada neste trabalho será focada na adoção de uma prática de consumo de serviços, envolvendo a exploração da percepção dos entrevistados no início do processo de adoção de seguros de celular. Além disso, será examinado se essa adoção teve influência de outras práticas (ex.: compras de outros tipos de seguro).

No contexto dos seguros para celulares, a Pitzi, seguradora que é objeto dessa pesquisa, apresenta um conjunto de vantagens notáveis. O seguro deste provedor oferece uma cobertura abrangente, incluindo proteção contra danos na tela e parte traseira do celular, bem como defeitos funcionais e danos líquidos. Além disso, a seguradora assegura uma cobertura abrangente que inclui roubo, furto qualificado, furto simples e perda do dispositivo. A empresa se destaca ao entregar o aparelho diretamente na residência do cliente em até 5 dias úteis após a conclusão do processo de acionamento do seguro, proporcionando uma cobertura nacional. Em situações em que o cliente opta por não acionar a seguradora, há ainda a opção de adquirir um celular usado.

O ponto inicial para a adoção do seguro ocorre durante a interação entre o cliente e o vendedor, onde o cliente toma conhecimento da existência do serviço e das possibilidades de adquiri-lo. Para muitos entrevistados, o primeiro contato com a ideia do seguro aconteceu através das ofertas apresentadas pelos vendedores em lojas. Todos os participantes revelaram ter uma experiência prévia relacionada a contratempos com seus celulares, seja por quebras ou roubos, como exemplificado a seguir:

> “Na última vez que comprei um seguro o celular caiu e quebrou, a garantia de eu estar levando para arrumar com peças originais por um valor mais acessível foi muito melhor.” E7

> “Decidi comprar seguro porque já tive várias experiências de quebra e defeitos de celular. Fui roubado e quebrei.”. E2

“Acho que sim, eu comprei um celular novo e como os anteriores tive algumas experiências que achei melhor adquirir um seguro desta vez.” E6

Esse padrão sugere que indivíduos que enfrentaram previamente situações de risco desenvolvem a prática de adquirir seguros para celulares de forma social, a partir de uma experiência afetiva negativa, de perda de um bem importante e de valor monetário elevado.

A perspectiva afetiva de exposição à informação (entendimentos) ajuda a elucidar porque muitos entrevistados estabelecem o objetivo de adquirir um seguro influenciados pela proposta de vendedores para seus dispositivos celulares, o que proporcionando não apenas uma sensação de segurança financeira e um conforto adicional aos usuários (comodidade em caso de sinistro).

Conforme apontado por Schatzki (1996), uma distinção crucial reside na natureza das práticas, diferenciando práticas discretas, que são aquelas que podem ser dissociadas de outras atividades. Por outro lado, práticas integradas são aquelas que não apenas influenciam, mas também se conectam a outras práticas. Por exemplo, a prática de usar o celular para trabalho em situações de risco pode se integrar à decisão de adquirir um seguro, demonstrando uma interconexão entre diferentes atividades cotidianas.

O termo "teleo" refere-se ao propósito, enquanto a inclusão de emoções implica que a prática é influenciada por algo que nos afeta e que tem significado para nós. No caso do seguro se celulares, propósito é evitar o risco e buscar segurança e os afetos são de medo, como ilustrado a seguir:

> “Hoje quanto mais segurança melhor, pela situação que vivemos hoje, não temos segurança nem de andar pela calçada, imagine o aparelho caro”. E4

> “Acho o seguro necessário, especialmente numa cidade com muitos furtos e roubos, como SP. Passei a achar necessário quando comecei a comprar smartphones de valor superior a R$ 2 mil.” E8

> “Não, foi ocasião. Comprei por que trabalho longe de casa, ando de transporte público e moro em um bairro perigoso.” E1

Quase todos os entrevistados destacam que o medo desempenha um papel crucial na decisão de adotar o seguro para celular, sendo considerado o fator mais significativo nesse processo. Essa percepção do medo como elemento central na escolha do seguro destaca a importância da segurança financeira na tomada de decisões dos consumidores em relação a esses serviços, conforme as falas a seguir ilustram:

> "É bom, deixa de se preocupar caso for roubado, um meio de prevenção de perdas, comprar outro aparelho sai mais caro. Sempre tive esse pensamento, mas não tinha condição de colocar um seguro no meu celular." E2

> "Eu acho que é útil, visto que estamos sujeitos a roubo, perda ou queda do celular. Esse pensamento foi mudando de acordo com o valor do celular que adquiri." E1

> "O fator medo influencia na compra do seguro, porque a pessoa se sente inseguras, pode ser que quebre, pode ser que roube." E5

> "O seguro é uma garantia onde você acaba não perdendo sua propriedade se acontecer alguma coisa." E12

No contexto da adoção de seguros, o maior valor para o usuário reside na sensação de estar livre de qualquer prejuízo econômico e em reduzir ou eliminar o medo de ser roubado e/ou de perder esse bem.

A partir disso, a seguir serão descritas as principais barreiras para a adoção da prática de compra de seguro de celulares.

4.1 Barreiras

Se por um lado o valor do celular é claro e significativo para o usuário, conforme relatado na sessão anterior, durante o processo de análise, identificaram-se duas barreiras significativas para a adoção da prática: o preço e o receio em relação ao pós-venda, conforme as falas a seguir ilustram:

> "O seguro acaba saindo bem caro. Mas estou comprando por que dependo do acaso, comprei algo que não sei se vou usar, mas se precisa o seguro faz uma diferença absurda." E1

> “O preço do seguro poderia ser um pouquinho mais barato, mas não é nada absurdo, é adequado, quando dilui fica bom também, mas poderia ser mais barato.” E9

> “O preço é salgado, tem opções de seguros mais baratos, mas compensa.” E10

> “Não é barato, mas é um benefício bom, se der algum problema com seu celular o seguro vai ficar barato porque meu celular é caro.” E2

Apesar do preço constituir-se como uma barreira, a questão foi superada em virtude da imperatividade da necessidade, uma vez que, embora o preço do seguro se apresente como um investimento considerável, as consequências potencialmente onerosas decorrentes da ausência do seguro revelaram-se ainda mais dispendiosas. Nesse contexto, a análise da relação custo-benefício adquire uma complexidade notável, evidenciando a ponderação cuidadosa entre o ônus financeiro imediato e as implicações financeiras potencialmente mais severas no caso de contingências não cobertas

Para a maioria dos entrevistados, a apreensão em relação à possibilidade de ficar exposto a desproteção financeira, sujeito ao risco iminente de perda econômica, emerge como uma inquietação premente. Esta preocupação reflete não apenas a dimensão econômica, mas também a ansiedade subjacente associada à vulnerabilidade financeira e ao potencial impacto adverso nas finanças pessoais, ampliando a complexidade das considerações que envolvem a decisão de adotar o seguro, conforme as falas a seguir ilustram:

> “O celular é um bem, então acaba sendo uma segurança financeira.” E12

> “Valorizei tudo ao escolher o seguro, se quebrar uma tela que é caro, mas eles arrumam, se cair na água eles trocam, se for roubado ou furto eles te dão outro.” E2

Além disso, outra barreira de considerável impacto reside no receio manifestado em relação ao atendimento pós-venda. Os entrevistados identificam esse elemento como uma inquietação proeminente, evidenciando incertezas sobre as nuances e desdobramentos que podem surgir nessa fase crítica do processo de adoção do seguro. Essa apreensão reflete a complexidade subjacente ao entendimento do que está por vir durante e após a aquisição do serviço, conforme as falas a seguir ilustram:

> “Minha preocupação é se realmente vão cumprir com a cobertura proposta e se tem alguma letra miúda no contrato como todo seguro.” E1

> “Se eles vão ser eficientes, estou pagando um seguro e na hora que for usar a seguradora começar a enrolar. Me prometeram 5 dias, se me falarem que não dá para me ajudar se não tem celular no estoque.” E2

> “As minhas preocupações são de não ser atendida, de quando eu mais precisar, quando for solicitado por alguma razão ou alguma cláusula ou algum motivo para não cobriu aquilo que eu espero que cubra. Talvez fosse necessário é uma apólice ou algo assim que fosse mais bem explicado sobre exatamente todas as garantias, eu acho que isso falta um pouco.” E9

> “Me preocupa que na hora que eu precisar não ter. Igual a um convênio, você paga para não usar. Mas quando precisar espero que não tenha problema. Por mais que este na clausula venha tudo escrito, é difícil que quanto vai contratar o comprador leia tudo da clausula.” E11

> “Eu ainda tenho minhas dúvidas em questão do pós-venda, por que vender é fácil, eu tenho minhas dúvidas de como é o processo lá na frente. E10

O receio quanto às letras miúdas nos contratos e a reputação das seguradoras de apresentarem obstáculos surpresa no pós-venda são fatores que contribuem para a apreensão dos consumidores. A percepção de potenciais armadilhas ou condições ocultas nos contratos de seguro alimenta a desconfiança dos consumidores, agravando a preocupação em relação ao atendimento e às surpresas desagradáveis que possam surgir após a aquisição do seguro.

No estágio inicial dessa prática, a ênfase recai principalmente sobre a proteção pessoal. À medida que essa abordagem amadurece, emergem preocupações adicionais relacionadas ao pós-venda. Aqui, os desafios verdadeiros se revelam, abordando questões como o processo de acionamento, dores percebidas, lidar com problemas de boletins de ocorrência, compreensão das cláusulas de cobertura e compreensão dos processos e regras de acionamento. Em geral, muitos entrevistados que expressam receio em relação ao atendimento pós-venda não têm uma compreensão clara de como esse processo funciona, contando apenas com uma ideia geral fornecida pelo vendedor durante a explicação inicial de venda do seguro em loja.

4.2 Adoção da prática

O início da prática de adoção de seguros para celulares, em relação a entrevistados que já possuíam seguro para outras categorias, revela uma interconexão entre diferentes domínios de proteção. Indivíduos que já experimentaram a segurança oferecida por seguros em contextos como automóveis ou motocicletas podem transferir essa percepção positiva para a esfera dos dispositivos móveis, conforme as falas a seguir ilustram:

> "Já tive seguro de carro, em todos os carros que tive coloquei." E1
>
> "Sim, tive seguro de celular." E3
>
> "Sim, já tive seguro de carro." E4
>
> "Já tive seguro de banco, cartão e seguro de vida. Seguro é algo frequente." E6
>
> "Já tive seguro nó meu último celular. Só tive seguro de celular." E7
>
> "Como eu disse na resposta 1, eu passei a fazer quando meus smartphones subiram de valor. Esse é o meu segundo celular com seguro." E8
>
> "Eu já tinha feito uma aquisição de seguro no celular do anterior, mas eu nunca precisei usar. Já tive seguro de veículo, residência, saúde e outros. Já tive de usar o seguro de veículos, já usei bastante." E9
>
> "Já tive seguro de casa, mas é raro fazer seguros." E10
>
> "Já tive seguro de carro." E11
>
> "Tenho seguro da minha moto." E12

A familiaridade com o processo de aquisição, as vantagens percebidas e as experiências anteriores de acionamento de seguros podem influenciar significativamente a decisão de adotar um seguro para celular. Os entrevistados, ao já terem seguros em outras áreas, podem manifestar uma predisposição maior para incorporar essa prática específica, visto que já reconhecem os benefícios de contar com uma rede de segurança financeira em situações adversas.

Além disso, a confiança estabelecida com seguradoras em outras categorias pode ser transferida para o contexto dos dispositivos móveis. A compreensão prévia das políticas, procedimentos e padrões de atendimento pode proporcionar uma sensação de segurança e familiaridade ao considerar a adoção de um seguro para celular.

Portanto, o início dessa prática para entrevistados com experiência prévia em seguros sugere uma continuidade e expansão da mentalidade de proteção, refletindo não apenas uma decisão isolada para um dispositivo específico, mas sim uma abordagem mais abrangente de resguardar diversos aspectos da vida cotidiana por meio da adoção de seguros.

Ao analisar a adesão à prática do seguro de celular, percebe-se que os entrevistados apresentam uma inclinação favorável a essa modalidade de serviço. Suas perspectivas convergem na apreciação dos benefícios intrínsecos e na atribuição de uma considerável relevância aos seguros destinados a dispositivos móveis, conforme ilustrado a seguir:

> "Seguro é bom pelo que roubam hoje em dia, até pelo valor que foi pago, a gente nunca se sabe o que pode acontecer." E4

> "Bom eu nunca tive um seguro de celular então é eu era um pouco resistente, mas hoje eu acho que é um bem necessário, foi um pensamento recente." E5

> "Seguro é importante e necessário. Essa forma de pensar foi mudando conforme eu uso né, agente usa muito o celular, tem aplicativos importantes que faz parte do dia a dia e perde-los assim causaria um monte de transtornos. Antes não, agora ele faz parte já." E9

> "Eu penso que o seguro é uma garantia, em caso de perda ou roubo. Eu nunca pensava sim, isso foi mudando conforme o tempo foi passando, por que eu perdi um telefone, meu amigo perdeu dois e por isso coloquei o seguro." E10

> "Seguro é ótimo, em caso de roubo quebra. Essa opinião foi mudando conforme o tempo foi passando, e pelo aparelho que adquiri, pelo valor, fica uma perda muito grande." E11

> "Seguro é importante, isso foi mudando conforme o tempo foi passando." E7

> "É importante colocar seguro para você não ficar no prejuízo se tiver alguma complicação, como quebra ou roubo, é uma segurança." E12

> "Na verdade, acho que o seguro tem a ver não só por questão de segurança, mas os hábitos da pessoa, a pessoa que não tem muito cuidado com o celular, já aconteceu de quebrar a tela e ter alguma experiencia negativa. No meu caso eu sempre tive celulares mais baratos e nunca quis ter seguro, agora como comprei

> um celular mais carro, disse não, não quero correr o risco de quebrar, sei lá. roubarem ou perder, de roubar nunca fui roubada mas vai que acontece alguma coisa né?" E5

A trajetória de adesão ao seguro para celulares, assim como em outras práticas com regras particulares, conduz os indivíduos por diferentes fases: desde o medo e insegurança iniciais até o conhecimento, aprendizado e, eventualmente, a conclusão de que não é viável adquirir um celular sem seguro. A iniciação dessa jornada na prática de proteger o celular surge a partir de experiências anteriores, como quebras e gastos excessivos com reparos não autorizados ou perda total do investimento devido a roubos. Muitas vezes, essa iniciação está relacionada a hábitos de adesão a seguros para outros bens, o que facilita a incorporação dessa nova prática, como exemplificado anteriormente.

Os praticantes de adesão ao seguro enfrentam vários medos, muitos deles relacionados à insegurança urbana. No entanto, uma vez que esses princípios são estabelecidos na vida de um praticante, forma-se um conjunto de práticas. Observa-se que o envolvimento anterior com problemas em dispositivos móveis facilita a adesão à prática de compra de seguro e, por sua vez, aumenta o desejo de iniciar outras práticas relacionadas à segurança de seus bens. Isso ocorre não em uma ordem lógica e cronológica, mas com base nos conhecimentos adquiridos ao praticar uma delas e no desejo de realizar outras.

A prática específica de comprar seguro para celulares decorre de aprendizados anteriores que levam a maiores engajamentos subsequentes em um ciclo virtuoso de pessoas que valorizam a prevenção de problemas ou perdas em dispositivos de alto custo. Observa-se que os entrevistados não têm amigos ou pessoas próximas que adotam essa prática, possivelmente devido a não terem superado as barreiras (custo e desconfiança da funcionalidade e compromisso da seguradora) associadas à compra de seguro para celular. Pode ser que ainda não tenham aderido devido à ausência de gastos ou perdas, à falta de condições financeiras no momento ou ao receio do pós-venda. No entanto, uma vez que essas questões sejam equacionadas, especialmente para aqueles que já aderiram a outras práticas de seguro, eles estarão mais propensos a adotar a prática do seguro de celular para seus dispositivos móveis.

5. INTERCONEXÕES NA ADOÇÃO DE PRÁTICAS

A pesquisa de Geels (2011), destaca a influência significativa das práticas sociais, incluindo hábitos, rotinas e normas, sobre as ações humanas. Esta teoria propõe uma análise em três níveis: práticas cotidianas, práticas discursivas e infraestruturas materiais, compreendendo atividades diárias, narrativas culturais, ideologias e políticas, bem como as tecnologias, edifícios e transportes que sustentam essas práticas cotidianas.

Ao conectar essa teoria à pesquisa sobre a adoção de seguros para celulares, observamos uma convergência significativa. A interconexão entre diferentes domínios de proteção, como automóveis ou motocicletas, revela a transferência de percepções positivas de segurança. Indivíduos que experimentaram a segurança oferecida por seguros em outros contextos podem manifestar uma predisposição maior para adotar um seguro para celular. Essa transferência de confiança e familiaridade com o processo de aquisição, vantagens percebidas e experiências anteriores de acionamento de seguros influencia a decisão de incorporar essa prática específica. A confiança estabelecida com seguradoras em outras categorias, como destacado na pesquisa de seguros para celulares, pode ser considerada uma manifestação da importância das práticas discursivas em termos de confiança nas políticas, procedimentos e padrões de atendimento. A continuidade e expansão da mentalidade de proteção, evidenciadas na pesquisa, sugerem uma abordagem mais abrangente de resguardar diversos aspectos da vida cotidiana por meio da adoção de seguros.

Ambos os estudos convergem ao observar uma inclinação favorável à modalidade de serviço estudada. Hargreaves (2011) destaca a importância de entender e abordar práticas sociais existentes para promover comportamentos sustentáveis, enquanto a pesquisa de seguros ressalta a apreciação dos benefícios e a relevância percebida pelos entrevistados. Essa convergência fortalece a base teórica e prática, oferecendo insights valiosos para o desenvolvimento de estratégias efetivas de promoção do comportamento desejado, alinhadas à compreensão das práticas sociais e suas interconexões.

Os estudos de Murphy (2019) e a pesquisa sobre a adoção de seguros para celulares oferecem perspectivas interessantes sobre a adoção de novas práticas, destacando diferentes dimensões do processo. Ao explorar essas duas perspectivas, podemos identificar semelhanças que contribuem para uma compreensão mais abrangente da dinâmica envolvida na formação de comportamentos e hábitos. Murphy

(2019) enfatiza a aquisição de habilidades corporais específicas como um elemento essencial na adoção de novas práticas. O desenvolvimento dessas habilidades é considerado um processo repetitivo e fundamental para a formação de consumidores habilidosos em determinadas atividades. Esta ideia de aprendizado contínuo e práticas repetitivas ressoa na pesquisa sobre a adoção de seguros para celulares, onde a familiaridade com o processo de aquisição, as vantagens percebidas e as experiências anteriores de acionamento de seguros são destacadas como elementos influentes na decisão de adotar essa prática específica.

A transferência de confiança e familiaridade é uma convergência notável entre os estudos. Murphy (2019) destaca a internalização de técnicas no corpo como crucial para se tornar um consumidor habilidoso, enquanto a pesquisa sobre seguros indica que a confiança estabelecida com seguradoras em outras categorias pode ser transferida para o contexto dos dispositivos móveis. A compreensão prévia das políticas, procedimentos e padrões de atendimento oferece uma sensação de segurança e familiaridade, influenciando a decisão de adotar um seguro para celular. Além disso, a ideia de uma mentalidade de proteção expandida é evidente em ambos os estudos. A pesquisa sobre seguros sugere uma continuidade e expansão dessa mentalidade, refletindo não apenas uma decisão isolada para um dispositivo específico, mas uma abordagem abrangente para resguardar diversos aspectos da vida cotidiana por meio da adoção de seguros. Isso se alinha com a ideia de Murphy (2019) de que a adoção de novas práticas envolve não apenas habilidades específicas, mas também a internalização de um conjunto mais amplo de comportamentos e atitudes associados a essas práticas.

Portanto, ao analisar a adesão à prática do seguro de celular em paralelo com os conceitos apresentados por Murphy (2019), percebemos uma consistência na importância do aprendizado contínuo, da transferência de confiança e da expansão de mentalidades para a adoção de novas práticas. Essa similaridade proporciona uma base sólida para compreender a dinâmica complexa envolvida na formação de hábitos e comportamentos, contribuindo para o desenvolvimento de estratégias eficazes de promoção e adoção de novas práticas.

A abordagem de Nysveen (2020), redefine a compreensão da adoção de novas práticas ao considerar o processo dentro de um ecossistema mais amplo e em constante evolução. Essa visão dinâmica é evidente na pesquisa sobre seguros para celulares, onde

o início da prática de adoção revela uma interconexão entre diferentes domínios de proteção. A transferência de percepções positivas sobre seguros de outras categorias para a esfera dos dispositivos móveis reflete a influência do ambiente mais amplo na decisão de adotar um seguro para celular. A ideia de que a adoção é um processo contínuo e sujeito a mudanças ao longo do tempo, conforme destacado por Nysveen (2020), se alinha com a perspectiva da continuidade e expansão da mentalidade de proteção na pesquisa sobre seguros. A predisposição manifestada por entrevistados com experiência prévia em seguros sugere uma visão mais abrangente de resguardar diversos aspectos da vida cotidiana, não se limitando a uma decisão isolada para um dispositivo específico.

Watson (2008) destaca a adoção de práticas DIY (Faça Você Mesmo) como envolvendo o planejamento e execução de projetos específicos. Essa abordagem pode ser extrapolada para a adoção de seguros, considerando-a como um projeto que requer planejamento, ação e aquisição de conhecimentos específicos relacionados aos seguros. A ideia de projetos delimitados e o papel organizador desses projetos na vida cotidiana oferecem uma analogia valiosa para entender como os indivíduos abordam a adoção de seguros como uma iniciativa estruturada.

White (2022), por sua vez, concentra-se nas práticas sociais alimentares, mas seu modelo pode ser adaptado para a compreensão da adoção de seguros. A interação de normas culturais, redes sociais e representações simbólicas relacionadas aos seguros destaca que a decisão de adotar um seguro é influenciada por fatores sociais e culturais. A transferência de confiança e a influência de redes sociais na decisão de adoção de seguros encontram ressonância nesse contexto.

Os estudos citados e a pesquisa sobre a adoção de seguros para celulares convergem ao ressaltar fatores importantes na adoção de novas práticas. A teoria de práticas sociais de Hargreaves (2011), destaca a transferência de confiança e familiaridade na decisão de adotar seguros para celulares. A ideia de Murphy (2019), sobre aprender e internalizar habilidades encontra semelhanças na importância da familiaridade com o processo de aquisição na pesquisa sobre seguros. A abordagem de Nysveen (2020), considerando a adoção no contexto de um ecossistema dinâmico, reflete-se na interconexão entre diferentes domínios de proteção na pesquisa de seguros. A inclusão de Watson (2008) e White (2022), amplia a compreensão, destacando a natureza estruturada da adoção e a influência de normas culturais e redes sociais na decisão de

adotar seguros. Em conjunto, essas perspectivas fornecem uma visão completa que pode informar estratégias eficazes para promover a adoção de práticas desejadas, considerando a complexidade das interações sociais, culturais e individuais.

6 IMPLICAÇÕES GERENCIAIS

Os resultados deste estudo proporcionam informações valiosas para as empresas que atuam no ramo de seguros para celulares, especialmente no contexto das áreas de comunicação, vendas e atendimento pós-venda. A interconexão entre diferentes domínios de proteção destaca a importância da transferência de percepções positivas de segurança de outras categorias de seguros, como automóveis ou motocicletas, para a esfera dos dispositivos móveis. Nesse contexto, as empresas podem se beneficiar ao direcionar suas estratégias de comunicação e marketing para destacar a confiança e a familiaridade estabelecidas em outras áreas de seguros, incentivando assim a predisposição dos consumidores para a adoção de seguros de celulares.

A convergência na apreciação dos benefícios e na relevância percebida pelos consumidores reforça a importância de uma abordagem centrada no cliente no processo de vendas. Destacar os benefícios específicos, como a segurança financeira em situações adversas, pode ser uma estratégia eficaz para influenciar positivamente a decisão de adotar um seguro para celular. Além disso, a continuidade e expansão da mentalidade de proteção evidenciadas na pesquisa sugerem uma oportunidade para as empresas oferecerem pacotes de seguros abrangentes que resguardem diversos aspectos da vida cotidiana do consumidor.

A transferência de confiança e familiaridade destaca a importância do atendimento ao cliente e da transparência nas políticas e procedimentos. As empresas podem fortalecer a relação com os clientes ao fornecer informações claras, garantindo uma compreensão prévia das políticas e padrões de atendimento. Isso não apenas influencia a decisão inicial de adoção, mas também contribui para a fidelidade do cliente ao longo do tempo.

A convergência na importância do aprendizado contínuo, da transferência de confiança e da expansão de mentalidades destaca a necessidade de estratégias de pós-atendimento eficazes. Oferecer suporte contínuo, fornecer materiais educativos sobre os benefícios do seguro para celular e manter uma comunicação proativa pode ajudar a

consolidar a adoção dessa prática específica. A internalização de um conjunto mais amplo de comportamentos e atitudes associados à adoção de seguros sugere que as empresas podem desempenhar um papel ativo na formação e consolidação dessas mentalidades.

A abordagem dinâmica proposta por Nysveen (2020) destaca a necessidade de adaptação contínua das estratégias empresariais. A compreensão de que a adoção é um processo sujeito a mudanças ao longo do tempo sugere que as empresas devem permanecer ágeis e receptivas às evoluções nas preferências e necessidades dos consumidores. Isso implica em ajustes constantes nas estratégias de comunicação, vendas e pós-atendimento para refletir as dinâmicas do ambiente de mercado.

Ainda, as empresas de seguros de celulares podem se beneficiar ao incorporar essas perspectivas na formulação de estratégias abrangentes. Ao compreender a interconexão entre práticas sociais, a transferência de confiança e a natureza dinâmica do processo de adoção, as empresas podem criar abordagens mais eficazes para conquistar e manter clientes, destacando-se em um mercado competitivo.

7 CONCLUSÃO

A integração desses estudos revela a complexidade e a interconexão de fatores que influenciam a adoção de seguros para celulares como uma prática social. A teoria das práticas sociais oferece uma lente valiosa para compreender como as escolhas individuais estão entrelaçadas com as práticas cotidianas, discursivas e infraestruturais. No contexto dos seguros, as práticas cotidianas envolvem a seleção e o gerenciamento de seguros, as práticas discursivas incluem as narrativas culturais que moldam as decisões sobre seguros, e as infraestruturas materiais abrangem os produtos e serviços disponíveis no mercado.

O processo de incorporação do seguro para celulares foi observado como permeado por diversas práticas cotidianas que precedem sua efetiva adoção. Essas práticas incluem experiências individuais, relatos de conhecidos, influência de vendedores e recordações marcantes relacionadas a incidentes como quebras ou roubos de dispositivos. A prática de adoção de seguros é então reproduzida, evidenciando uma forte influência derivada do histórico de uso de seguros em outras esferas. Essa

predisposição à adoção do seguro para celular é notável, especialmente quando consideramos a presença de regras, entendimentos e conhecimentos específicos e complexos conforme Schatzki (2002). Essa abordagem permite uma compreensão mais profunda de como a prática de adotar seguros para celulares está interconectada com outros comportamentos relacionados à proteção financeira e à gestão de riscos na vida cotidiana.

Os indivíduos envolvidos na prática de aquisição de seguro para celulares demonstram uma notável persistência ao enfrentar e superar obstáculos, simultaneamente se inserindo em novas dinâmicas de consumo associadas a esse tipo de seguro. Esse fenômeno destaca a natureza adaptativa e evolutiva da prática, onde a repetição e a familiaridade com os processos relacionados ao seguro resultam em uma execução mais eficiente e eficaz ao longo do tempo.

Neste estudo, exploramos os valores que atuam como reflexo das crenças, necessidades e experiências dos consumidores, influenciando a execução de práticas complexas. Analisamos também os efeitos resultantes dessas performances tanto no âmbito social quanto corporal. Além disso, investigamos como tais práticas complexas se incorporam posteriormente aos hábitos de consumo dos indivíduos, influenciando de maneira significativa suas vidas cotidianas. Este processo de incorporação de hábitos relacionados a práticas específicas pode resultar em experiências mais sustentáveis e integradas para os consumidores.

Para finalizar, a interseção entre as teorias da prática e os valores dos consumidores destaca que a decisão de adotar seguros para celulares vai além de considerações financeiras. Valores como segurança financeira, prevenção de perdas, responsabilidade do consumidor e aprendizado com experiências passadas desempenham papéis cruciais. A compreensão desses elementos proporciona uma visão mais holística desse processo, contribuindo para estratégias mais eficazes na promoção da adoção de seguros.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abbott, A. (2001). Chaos of Disciplines. Chicago: University of Chicago Press.

Batat, W., Manna, V., & Ulusoy, E. (2016). New paths in researching ‘‘alternative’’ consumption and well-being in marketing: alternative food consumption.

Bourdieu, P. (1977). Outline of a theory of practice. Cambridge University Press.

Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Sage Publications.

Geels, Frank W. The Multi-Level Perspective on Sustainability Transitions: Responses to Seven Criticisms. Elsevier, julho de 2011.

Giddens, A. (1984). The constitution of society. Polity Press.

Hargreaves, T. (2011). Practice-ing behaviour change: Applying social practice theory to pro-environmental behaviour change. Journal of Consumer Culture, 11(1), 79–99. https://doi.org/10.1177/1469540510390500

Latour, B. (1987). Science in Action: How to Follow Scientists and Engineers Through Society. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Merriam, S. B. et. al. (2002). Introduction to qualitative research: Qualitative research in practice – Examples for discussion and analysis. Inc Pub.

Murphy, S., Patterson, M., & O’Malley, L. (2019). Learning how: Body techniques, skill acquisition and the consumption of experience. Marketing Theory, 19(4), 425–445. doi: 10.1177/1470593118809792.

Nysveen, H.; Pedersen, Per E.; Skar, Siv. (2020). Ecosystem adoption of practices over time (EAPT): Toward an alternative view of contemporary technology adoption. In: Journal of Business Research.

Reckwitz, A. (2002). Toward a theory of social practices: A development in culturalist theorizing. European Journal of Social Theory, 5(2), 243-263.

Schatzki, T. (1996). Social practices: A Wittgensteinian approach to human activity and the social. Cambridge University Press.

Schatzki, T. R. (2002). The Site of the Social: A Philosophical Account of the Constitution of Social Life and Change. University Park, PA: The Pennsylvania State University Press.

Schatzki, T. R. (2019). Materiality and Social Life. Nature and Culture, 14(2), 127-144.

Shove, E., Pantzar, M., & Watson, M. (2012). The Dynamics of Social Practice: Everyday Life and How It Changes. SAGE Publications.

Spiggle, S. (1994). Analysis and interpretation of qualitative data in consumer research. Journal of Consumer Research, 21(3), 491-503.

Taylor, C. (1971). 'Interpretation and the sciences of man.' The Review of Metaphysics, 25(1), 3–51.

Warde, A. (2005). Consumption and theories of practice. Journal of Consumer Culture, 5(2), 131-153. DOI: 10.1177/1469540505053090.

Watson, M. (2008). DIY and the dynamics of craft consumption. Journal of Consumer Culture, University of Sheffield, UK.

White, Samantha K.; Ballantine, Paul W.; Ozanne, Lucie K. (2022). Consumer adoption of plant-based meat substitutes: A network of social practices. Appetite, vol. 175, p. 106037.