



TESTES DAS
ETIQUETAS

TRANSFERIR

PAGAR

USAR



TRANSFERIR

Opção 1: Transferir com Meu Banco

Opção 2: Transferir com Outra Instituição

O que significa Transferir pra você? A qual ação te remete o termo transferir?

O que você achou dessa combinação de termos? Há algum que você prefere, que seja mais fácil de entender o que você precisa fazer? Porquê?

Há algum que gera dúvida sobre o que se trata a funcionalidade? E sobre os termos Banco e Instituição? Você escreveria de outra forma para ficar mais claro?

←

Como você prefere pagar?

Pagar com Pix

Aprovação imediata

>

Novo cartão de débito virtual

Caixa

>

Transferir com meu banco

Use toda a praticidade o Open Finance

>

Boleto

Será aprovado em 1 a 2 dias úteis

>

Novo cartão de crédito

Até 12 vezes sem juros

>

Insira seu cupom de desconto

>

Você pagará

R\$ 63⁰⁰

←

Como você prefere pagar?

Pagar com Pix

Aprovação imediata

>

Novo cartão de débito virtual

Caixa

>

Transferir com outra instituição

Use toda a praticidade o Open Finance

>

Boleto

Será aprovado em 1 a 2 dias úteis

>

Novo cartão de crédito

Até 12 vezes sem juros

>

Insira seu cupom de desconto

>

Você pagará

R\$ 63⁰⁰



PAGAR

Opção 1: Pagar com Minha Conta

Opção 2: Pagar com Outro Banco

O que significa PAGAR para você? Qual ação te remete o termo pagar? e os termos conta conta / banco dessa forma?

O que você achou dessa combinação de termos? Há algum que você prefere? Porquê?

Há algum que gera dúvida sobre o que se trata a funcionalidade? Você escreveria de outra forma para ficar mais claro?

←

Como você prefere pagar?

Pagar com Pix

Aprovação imediata

>

Novo cartão de débito virtual

Caixa

>

Pagar com minha conta

Use toda a praticidade o Open Finance

>

Boleto

Será aprovado em 1 a 2 dias úteis

>

Novo cartão de crédito

Até 12 vezes sem juros

>

Insira seu cupom de desconto

>

Você pagará

R\$ 63⁰⁰

←

Como você prefere pagar?

Pagar com Pix

Aprovação imediata

>

Novo cartão de débito virtual

Caixa

>

Pagar com outro banco

Use toda a praticidade o Open Finance

>

Boleto

Será aprovado em 1 a 2 dias úteis

>

Novo cartão de crédito

Até 12 vezes sem juros

>

Insira seu cupom de desconto

>

Você pagará

R\$ 63⁰⁰



USAR

Opção 1: Usar Minha Instituição

Opção 2: Usar Outra Conta

O que significa USAR para você? qual ação te remete usar? e conta / instituição?

O que você achou dessa combinação de termos? Há algum que você prefere? Porquê?

Há algum que gera dúvida sobre o que se trata a funcionalidade? Você escreveria de outra forma para ficar mais claro?

<

Como você prefere pagar?

Pagar com Pix
Aprovação imediata

>

Novo cartão de débito virtual
Caixa

>

Usar minha instituição
Use toda a praticidade o Open Finance

>

Boleto
Será aprovado em 1 a 2 dias úteis

>

Novo cartão de crédito
Até 12 vezes sem juros

>

Insira seu cupom de desconto

>

Você pagará

R\$ 63⁰⁰

<

Como você prefere pagar?

Pagar com Pix
Aprovação imediata

>

Novo cartão de débito virtual
Caixa

>

Usar outra conta
Use toda a praticidade o Open Finance

>

Boleto
Será aprovado em 1 a 2 dias úteis

>

Novo cartão de crédito
Até 12 vezes sem juros

>

Insira seu cupom de desconto

>

Você pagará

R\$ 63⁰⁰



Pagar foi o termo preferido por 09 dos 12 entrevistados, por estar ligado diretamente à aquisição. Para a maioria, transferir é movimentar dinheiro da própria conta para a de terceiros, mas não realizar uma compra.

Apenas uma pessoa mencionou que pode transferir para sua própria conta.

Um dos testadores preferiu o termo "usar" por considerá-lo mais abrangente, englobando todos os tipos de transação.



Termos preferidos

09

Usuários escolheram o termo **'pagar'**.

02

Usuários escolheram o termo **'usar'**.

01

Usuário escolheu o termo **'transferir'**.



"Pagar é o mais correto. Transferir é uma forma de pagamento para alguém, mas transferir fica esquisito aqui. Transferir é depositar para alguém."



Quatro entrevistados entenderam que o termo "meu/minha" sinaliza que há apenas uma única opção de instituição disponível para uso, enquanto "outros/as" indica variedade de escolha.

Dois participantes, porém, manifestaram espontaneamente que o termo "outros/as" gera dúvidas sobre a titularidade da conta a ser usada:

"Outro banco não faria muito sentido, deixa dúvidas. Outro banco que eu trabalho também ou de outro banco de outra pessoa?"

EP 09



"Pagar com outro banco subentende-se que eu tenho contas em outras instituições e posso fazer pagamentos a partir delas também. Pagar com minha conta seria uma única conta, que talvez já esteja vinculada no aplicativo, mas não abre margem para utilização de uma outra."



Metade dos participantes associou o termo "meu/minha" a uma conta previamente cadastrada. Essa opção é esperada e considerada prática.

Um participante entendeu que o termo "outros/as" pode sinalizar que a opção não traria contas previamente cadastradas.

"Outros bancos é como se eu tivesse excluindo uma conta que já estivesse cadastrada"

EP 11



"Meu banco quer dizer que é um {banco} já cadastrado, que eu usasse sempre. {Escolheria} pagar com minha conta {porque} já estaria tudo engatilhado."

— EP 04

"Entendo que meu cadastro já está todo certinho no site. Usaria minha conta habitual para pagar."



Clareza é fundamental

Apesar de ‘pagar’ ter sido o termo mais escolhido, os participantes preferiram as frases com os pronomes ‘minha’ e ‘meu’.

Participantes afirmam que usar ‘**outra instituição**’ e ‘outro banco’ não deixa claro o que está sendo comunicado;

O uso dos pronomes ‘minha’ e ‘meu’ dá uma sentimento de pertencimento ao usuário, ele rapidamente consegue entender do que está sendo falado naquele contexto.



“A primeira opção, ‘pagar com **minha** conta’ fica muito mais claro do que ‘pagar com **outro** banco’, que banco?”



As combinações preferidas pela maioria foram:

1. Depois que vimos essas 3 opções, qual combinação de palavras você acha que seria mais adequada e fácil para denominar a ação de realizar pagamentos via conta no open finance?
1. Você acha que haveria outra combinação de termos que seria ainda mais fácil de entender? Qual seria? *(depois da resposta espontânea estimular com Depositar, pagar, adicionar, enviar, usar, etc)*

- "Pagar com minha conta"
- "Transferir com meu banco"
- "Usar minha instituição"