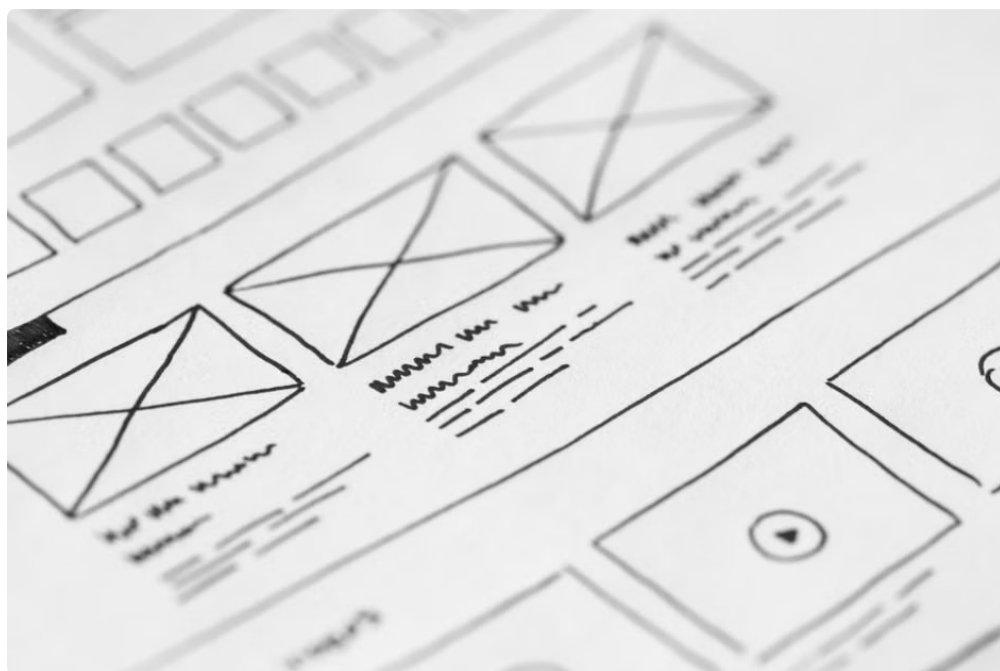


Em um cenário digital em constante evolução, a forma como os usuários realizam buscas dentro de aplicativos e plataformas pode mudar rapidamente. Essas mudanças impactam diretamente a **terminologia** utilizada, a **taxonomia** dos conteúdos, e, consequentemente, a experiência do usuário. Empresas como *Casino Plus*, *Pizza Fria* e *BingoPlus* já perceberam que adaptar e revisar a terminologia de seus sistemas de busca interna é fundamental para manter a relevância e eficiência do suporte, especialmente quando a linguagem do usuário evolui.

Por que Revisar Terminologia é Crucial Quando o Jeito de Buscar Muda?

Mudar o jeito de buscar não significa apenas alterar a interface, mas compreender a **intenção de busca** do usuário e a **linguagem natural** que ele utiliza. Termos técnicos podem cair em desuso, gírias e expressões regionais podem surgir, e o padrão de consulta muda conforme o comportamento e o contexto do usuário.



Imagine o cenário da *Pizza Fria*, serviço de delivery de pizza onde os usuários passam a buscar o nome dos ingredientes ou apelidos populares em vez dos nomes formais dos produtos. Não reconhecer essas variações na terminologia pode levar a um aumento nos chamados de suporte e queda na satisfação do cliente.

Capturando a Linguagem do Usuário: Logs de Busca e Dados de Navegação Anonimizados

O primeiro passo para revisar a terminologia é coletar dados reais de busca. Os **logs de busca** são registros das consultas feitas pelos usuários e indicam as palavras e expressões mais comuns, assim como erros de digitação frequentes – algo que sempre testamos de propósito para garantir que o sistema responda bem.

Além disso, **dados de navegação anonimizados** fornecem contexto sobre o comportamento do usuário dentro do aplicativo, mostrando quais conteúdos ele acessa após a busca e qual o caminho até encontrar a resposta desejada. Isso ajuda a entender se a terminologia atual está alinhada à sua expectativa.

Exemplo Prático: Uso em BingoPlus

No BingoPlus, a análise dos logs revelou que os usuários buscavam termos coloquiais para jogos, como "cartela" ao invés de "bingo card". Ao ajustar a terminologia e incluir sinônimos na base, a empresa conseguiu reduzir em 25% as buscas frustradas.



Revisão de Taxonomia e Terminologia Consistente

Com a coleta de dados feita, o próximo passo é revisar a taxonomia. A **taxonomia** é o sistema de classificação de conteúdos que ajuda a organizar o conhecimento e facilitar a navegação e busca.

- **Mapeie termos equivalentes:** crie agrupamentos que conectem variações, sinônimos e até erros comuns.
- **Estabeleça critérios para inclusão:** defina quais termos são oficiais e quais funcionam como tags ou metadados auxiliares.
- **Atualize a documentação interna:** mantenha guias de terminologia acessíveis para equipes de conteúdo, suporte e produto.

Nesse processo, decidir sobre uma terminologia consistente que esteja alinhada com a linguagem do usuário é fundamental para evitar jargões vazios que só complicam o atendimento.

Metadados e Estrutura Editorial: Como Potencializar a Busca

A simples atualização da taxonomia não basta se o conteúdo não estiver bem estruturado. Os **metadados** enriquecem informações sobre cada item e possibilitam buscas mais precisas.

Por exemplo, na plataforma do *Casino Plus*, o uso de metadados como "tipo de jogo", "temática", "nível de dificuldade" e "modos de jogo" facilita a filtragem e ajuda a personalizar resultados.

Boas Práticas para Metadados

1. **Use campos padronizados:** categorias e tags devem seguir um padrão que facilite a indexação.
2. **Inclua variações linguísticas:** ajude o buscador a reconhecer termos equivalentes.
3. **Atualize regularmente:** evite conteúdo desatualizado sem data de revisão clara, o que gera desconfiança.

Além disso, uma **estrutura editorial** clara e com um fluxo definido para atualização ajuda a manter a coerência terminológica no tempo, minimizando ruídos para o usuário.

Design da SERP Interna com Contexto para Melhor Experiência

Sempre que a busca muda, repensar o design da página de resultados da busca (SERP) interna é vital para oferecer contexto e relevância.

É fundamental evitar conteúdo promocional que apareça acima da ajuda crítica ou dos resultados mais relevantes para o suporte. A **experiência do usuário** deve ser priorizada, mostrando primeiro os conteúdos que resolvem dúvidas e problemas.

Elementos Essenciais na SERP

- **Exibição clara da contagem de resultados filtrados:** filtros devem mostrar quantos conteúdos foram encontrados em cada categoria — isso é algo que, sinceramente, me irrita quando não acontece nos projetos em que trabalho.
- **Snippets que indicam a relevância e contexto:** pequenos trechos ou resumos ajudam o usuário a entender se o conteúdo resolve seu problema.
- **Sugestões de refinamento:** filtros dinâmicos e sugestões de palavras correlatas para o usuário ajustar a busca.
- **Tratamento dos erros de digitação:** oferecer correção automática ou sugestões para termos digitados de forma errada.

Resumo Prático para Revisão de Terminologia

Etapa Descrição Ferramentas/Recursos 1. Análise de Dados Coletar e analisar logs de busca e dados de navegação anonimizados para entender a linguagem do usuário. Ferramentas internas de monitoramento, Google Analytics, ferramentas de BI 2. Mapeamento Terminológico Identificar sinônimos, termos equivalentes e erros frequentes para atualizar a taxonomia. Planilhas colaborativas, softwares de gestão de conhecimento 3. Atualização de Metadados Padronizar e enriquecer o conteúdo com metadados úteis que facilitem busca e filtragem. CMS, sistemas de gerenciamento de conteúdo, plugins SEO internos 4. Ajuste da SERP Interna Repensar o layout da página de resultados para priorizar relevância e contexto. Ferramentas de UX/UI, testes A/B, feedback de usuários 5. Manutenção Contínua Implementar processos para atualização recorrente da terminologia e da taxonomia. Processos editoriais, calendários de revisão, treinamentos para equipe

Conclusão

Revisar a terminologia diante das mudanças no jeito de buscar é mais do que atualizar palavras — é entender o **comportamento e a linguagem do usuário**, garantir uma taxonomia coerente, estruturar melhor o conteúdo e entregar uma experiência de busca alinhada às <https://pizzafria.ig.com.br/especial/casino-plus-content-discovery/> expectativas.

Seja na plataforma de jogos do *Casino Plus*, no delivery da *Pizza Fria* ou no vasto conteúdo do BingoPlus, investir na revisão sistemática da terminologia e no design inteligente da busca interna é o caminho para diminuir o volume de suporte, aumentar a satisfação e fortalecer a confiança do usuário.

Lembre-se: uma busca que entende o usuário elimina barreiras e converte dúvidas em respostas rápidas — e isso só é possível se a terminologia refletir a verdadeira linguagem do mercado e das pessoas.