

Seja em plataformas digitais de jogos como **Casino Plus**, no delivery do **Pizza Fria** ou no site de entretenimento BingoPlus, a experiência do usuário ao buscar informações é chave para o sucesso. Um problema comum que afeta essa experiência é a **reformulação de consulta**, o processo no qual o usuário precisa refinar, corrigir ou modificar sua busca para obter resultados relevantes.

Este artigo explora o que exatamente é a reformulação de consulta, por que ela ocorre, e — principalmente — como diminuir seu impacto usando boas práticas de arquitetura de informação, análise de dados e design da experiência de busca interna.



O que significa reformulação de consulta?

No contexto de busca interna, a *reformulação de consulta* é o ato do usuário modificar a palavra-chave ou frase que digitou inicialmente para tentar melhorar os resultados obtidos. Isso acontece porque nem sempre a primeira tentativa encontra o que ele procura, seja por escolha inadequada de palavras, erros de digitação, ou incompatibilidade entre termos usados pelo usuário e o vocabulário do sistema.

Por exemplo, no site do **Casino Plus**, um usuário pode buscar por “jackpot grátis”, mas caso a taxonomia padrão use “bônus” em vez de “grátis”, ele pode precisar reformular para “jackpot bônus” ou experimentar sinônimos. O mesmo vale para o **Pizza Fria**: se o cardápio usa “calabresa” e o cliente digita “calabreza”, a pesquisa pode não retornar resultados úteis, forçando uma nova tentativa.

Por que ocorre a reformulação de consulta?

- **Intenção de busca mal interpretada:** a linguagem natural permite diversas formas de expressar o mesmo desejo, e o sistema deve conseguir identificar isso.
- **Terminologia inconsistente:** divergências entre o vocabulário do usuário e o utilizado internamente.
- **Erros de digitação e variações linguísticas:** o usuário pode cometer erros ou usar regionalismos e gírias.
- **Resultados pouco relevantes ou ambiguidades:** quando o motor de busca não entrega conteúdos claros ou os apresenta fora de contexto.

Como reduzir a reformulação de consulta

Reduzir a necessidade do usuário reformular a consulta envolve um trabalho multidisciplinar que deve unir tecnologia, conteúdo e design. A seguir, detalhamos algumas estratégias eficazes:

1. Entender a intenção de busca e usar linguagem natural

Hoje, os usuários digitam buscas de formas bem diversas, usando linguagem natural, perguntas completas ou termos coloquiais. As plataformas devem adaptar-se a isso, evitando respostas literais que não compreendem o real desejo do usuário.

Ferramentas que analisam **logs de busca** e **dados de navegação anonimizados** são fundamentais para captar os padrões de pesquisa, identificando os termos mais usados, erros recorrentes e múltiplas formas de consultar o mesmo conteúdo. Por exemplo, no **BingoPlus**, ao analisar buscas internas, pode-se entender que “bingo ao vivo” e “jogo ao vivo” são para o mesmo tipo de serviço e criar sinônimos internamente para abranger essa variação.

2. Criar uma taxonomia e terminologia consistente

Uma base de conhecimento precisa de uma estrutura clara e padronizada para termos e categorias. Isso facilita tanto a indexação dos conteúdos quanto a correspondência correta das buscas. No **Pizza Fria**, por exemplo, se os produtos do cardápio são categorizados como “pizzas tradicionais” e “pizzas especiais”, essas denominações precisam estar refletidas nos metadados e no sistema de busca.

Adotar um glossário controlado pode impedir “ruídos” nos resultados e diminuir a chance do usuário precisar reformular porque o termo que ele usou não está reconhecido. Além disso, essa consistência favorece o uso de **sinônimos** que ampliam a cobertura das buscas sem confundir o usuário.

3. Investir em metadados e estrutura editorial

O enriquecimento dos conteúdos com metadados que indicam tipo, categoria, tags e contexto ajuda o motor de busca a entender melhor o conteúdo e a priorizar resultados mais relevantes. No **Casino Plus**, cada jogo pode ter metadados como “tipo de aposta”, “nível mínimo”, “bônus aplicável”, etc., facilitando uma busca mais contextual.

Além disso, a estrutura editorial deve privilegiar clareza e atualização. Uma das minhas manias é conferir se o conteúdo tem data real de revisão visível — algo que evita promessas vazias e ajuda a manter a confiança, principalmente em conteúdo de ajuda e suporte.

4. Projetar o design da SERP interna com contexto

O design da página de resultados (SERP) deve apresentar informações úteis que orientem o usuário a encontrar rapidamente o que ele busca, muitas vezes ajudando a diminuir a necessidade de reformulação. Isso inclui:

- **Contextualização dos resultados:** pequenos resumos, categorias e filtros contextualizam o resultado.
- **Filtros visíveis com contagem:** filtros sem indicação de quantos resultados contemplam são inúteis e irritantes — um dos meus “desgostos” clássicos.
- **Sugestões de correção automática e sinônimos:** recursos que oferecem “Você quis dizer...” ou resultados relacionados evitam consultas repetidas.
- **Resultado multimodal:** unir texto, imagens e vídeos pode facilitar a decisão do usuário.

Exemplos práticos em plataformas reais

Empresa Desafio na busca Abordagem para reduzir reformulação Ferramentas ou dados usados Casino Plus Busca por jogos com termos @regionais Incorporação de sinônimos, metadados detalhados de jogos e filtros claros com contagem de resultados Logs de busca + análise de dados anonimizados Pizza Fria Erros de digitação e variações nos nomes dos ingredientes Implementação de corretor ortográfico e glossário controlado com taxonomia clara Dados de navegação anonimizados + logs de buscas BingoPlus Intenção múltipla ao buscar "jogos ao vivo" Projeto da SERP com contexto e filtros dinâmicos com contagem de resultados; design que sugere sinônimos Análise contínua dos dados de busca e comportamento

Por que monitorar e iterar continuamente?

Reduzir a reformulação de consulta é um trabalho contínuo. Novos termos, modismos, mudanças de oferta e comportamento do usuário exigem acompanhamento constante. A análise regular dos **logs de busca** e **dados de navegação anonimizados** permite identificar gaps, palavras-chave emergentes e oportunidades de melhoria.

Lembre-se de incluir sempre testes práticos do sistema de busca, com erros de digitação de propósito (minha mania!) para garantir a robustez do motor e a satisfação dos usuários. Nada mais frustrante que ter um recurso de busca inteligente que não reconhece variações simples ou produz resultados irrelevantes.

Conclusão

A **reformulação de consulta** indica que há um descompasso entre a linguagem, intenção do usuário e a capacidade do sistema de busca entregar conteúdo pizzafria.ig.com.br relevante. Reduzir esse fenômeno melhora drasticamente a experiência do cliente em plataformas digitais como **Casino Plus**, **Pizza Fria** e BingoPlus.

Para isso, é imprescindível compreender a intenção de busca por meio da linguagem natural, manter uma taxonomia e terminologia consistente, estruturar bem os conteúdos via metadados e desenvolver uma interface de resultados que forneça contexto e ajude o usuário a encontrar o que deseja rapidamente.

Esse é um caminho que demanda investimentos na análise contínua de **logs de busca** e **dados de navegação anonimizados**, além de um pensamento centrado no usuário e nas boas práticas de arquitetura de informação.

Quer evitar frustração, buscas repetidas e abandono? Comece a mapear hoje mesmo suas consultas mais reformuladas e implemente as melhorias essenciais.

