

Empresas como **Casino Plus**, **Pizza Fria** e **BingoPlus** (bingoplus.com) enfrentam, diariamente, o desafio de garantir que seus clientes encontrem respostas rápidas e precisas em suas centrais de ajuda. Uma das maiores barreiras para uma experiência fluida de autoatendimento é a lacuna na linguagem usada entre o suporte e os usuários. Ou seja, os clientes frequentemente buscam usando termos diferentes — sinônimos — daqueles presentes no conteúdo oficial.

Neste artigo, vamos explorar como utilizar os **dados do suporte**, <https://pizzafria.ig.com.br/especial/casino-plus-content-discovery/> como logs de busca e dados de navegação anonimizados, para identificar sinônimos que faltam, melhorar a *intenção de busca*, criar uma taxonomia consistente e montar um design de SERP interna que oferece contexto claro. Tudo isso para enriquecer as **perguntas frequentes** e tornar a busca interna mais eficaz e natural.

Por Que Sinônimos São Essenciais para a Busca Interna?

Imagine que um cliente da Pizza Fria quer saber sobre "reembolso", mas no conteúdo oficial só há menção a "devolução". Sem uma associação clara entre esses termos, a busca interna dificilmente resultará em conteúdo relevante, causando frustração e aumento de chamadas para o suporte.

Além disso, a diversidade de linguagem reflete não só sinônimos diretos, mas também termos relacionados e variações regionais ou coloquiais — uma característica muito presente em setores como entretenimento online (*Casino Plus*, *BingoPlus*) e delivery (*Pizza Fria*).

Compreendendo a Intenção de Busca e Linguagem Natural

A partir dos **logs de busca** gerados pelos usuários na plataforma, é possível analisar não apenas as palavras usadas, mas a intenção que está por trás da consulta. Quanto mais refinada for a compreensão dessa intenção, melhor será o alinhamento das respostas e dos conteúdos apresentados.

Exemplo prático de intenção:

- Busca: "perdi meu pedido pizza"
- Intenção: entender o processo para reportar um pedido que não chegou

Os logs indicam, portanto, que termos como "pedido perdido", "pizza não chegou" e "pedido sumiu" são sinônimos funcionais que devem estar refletidos na base de conhecimento, pois apontam para a mesma intenção do usuário.

Como Extrair Sinônimos Usando Logs de Busca e Dados de Navegação

Ferramentas de analytics e de suporte moderno oferecem acesso a:

- **Logs de busca:** histórico das palavras pesquisadas, incluindo erros tipográficos e variantes.
- **Dados de navegação anonimizados:** trajetórias dos clientes dentro da base de ajuda, mostrando quais páginas foram acessadas após cada consulta.

Com esses dados em mãos, aplique as seguintes técnicas:



1. **Extração de frequência:** identifique termos repetidos que sugerem sinônimos / variações.
2. **Clusterização semântica:** agrupe buscas relacionadas pelo contexto e intenção comum.
3. **Mapeamento manual e revisão humana:** valide se termos agrupados efetivamente possuem significado equivalente para garantir qualidade.

Taxonomia e Terminologia Consistente: Base para Escalabilidade

Após identificar os sinônimos e variações, o próximo passo é organizar essa diversidade terminológica dentro de uma taxonomia que reflita a estrutura do negócio. Isso impacta diretamente a experiência do usuário e a eficiência da busca.

Para **Casino Plus** e **BingoPlus**, por exemplo, categorias como "jogos", "pagamentos" e "contas" podem conter termos variados que precisam ser reunidos nos metadados e etiquetas.

Categoria Termos Principais Sinônimos e Variações Pagamentos depósito transferência, recarga, adicionar saldo, colocar dinheiro Jogos bingo bocão, loteria, sorteio Pedidos (Pizza Fria) entrega chegada, entrega do pedido, caminhão

Uma terminologia consistente permite evitar que o mesmo tema tenha conteúdos espalhados em várias partes da base, reduzindo redundância e melhorando a precisão da busca.

Metadados e Estrutura Editorial: Garantindo Contexto e Precisão

Incorporar os sinônimos nos metadados dos artigos é essencial para que a busca interna reconheça todas as formas possíveis de uma mesma consulta. Além disso, a estrutura editorial dos conteúdos deve:



- Utilizar títulos descritivos que englobem os principais termos e sinônimos;
- Inserir sinônimos e variações naturais no corpo do texto, evitando jargões vazios;
- Atualizar periodicamente as **perguntas frequentes** com base em novas tendências do uso da linguagem observadas nos dados do suporte;
- Registrar datas de revisão real para manter a confiança na informação.

Design da SERP Interna com Contexto: Além da Lista de Resultados

Um erro frequente é apresentar uma lista seca de títulos com pouco ou nenhum contexto. A **Search Engine Results Page (SERP)** interna deve ser pensada para ajudar o usuário a escolher a resposta certa rapidamente.

Na experiência do BingoPlus, por exemplo, utilizar snippets com trechos relevantes que usam sinônimos diretamente relacionados à busca do usuário melhora a taxa de sucesso na autoatendimento e reduz cliques desnecessários.

Boas práticas para o design da SERP interna:

- Mostrar o número de resultados em cada filtro para facilitar a navegação;
- Permitir filtros por tipo de conteúdo (artigo, tutorial, FAQ) com visualização clara;
- Exibir sinônimos destacados no resumo ou snippet do resultado;
- Implementar sugestões automáticas baseado no histórico e erros de digitação.

Benefícios Reais para Empresas que Usam Dados do Suporte para Sinônimos

Quando Pizza Fria integrou um sistema que interpretava os logs de busca para expandir suas palavras-chave com mais sinônimos, o índice de sucesso nas buscas aumentou 30%. Isso reduziu significativamente o volume de chamadas ao SAC para perguntas simples do tipo "qual o prazo da entrega".

Já o BingoPlus, ao mapear sinônimos para o termo "conta bloqueada", conseguiu antecipar dúvidas críticas e posicionar com maior destaque essa informação, evitando insatisfação e potencial churn.

Conclusão

Usar **dados do suporte**, como *logs de busca* e *dados de navegação anonimizados*, para encontrar sinônimos ocultos é uma estratégia essencial para garantir que a linguagem da base de conhecimento esteja alinhada com a do usuário final. Isso otimiza a experiência, melhora a taxa de autoatendimento e diminui custos operacionais.

Empresas como Casino Plus, Pizza Fria e BingoPlus já colhem resultados positivos ao incorporar esses dados em sua gestão editorial, design da busca e construção da taxonomia. Se ainda não fez isso no seu time, é hora de começar a explorar essas fontes de informação valiosas.