

Encontrar zero resultados numa busca interna pode ser frustrante, tanto para o usuário quanto para o negócio. Imaginemos um cliente navegando na plataforma do **Casino Plus** ou experimentando as opções do BingoPlus. Quando sua consulta não retorna nada, a experiência fica comprometida - e com isso, a chance de conversão cai. Da mesma forma, na *Pizza Fria*, se o usuário não encontrar o sabor desejado devido a uma busca mal interpretada, pode desistir da compra.

Este artigo explora estratégias eficazes para lidar com buscas sem resultado, abordando desde a compreensão da intenção de busca e linguagem natural até a importância da taxonomia e metadados, além do design de páginas de resultados (SERP) que oferecem contexto e alternativas úteis.

Por que a busca retorna zero resultados?

Antes de agir, é fundamental entender as causas que levam a uma consulta sem resultados, pois elas indicam problemas tanto do lado do usuário quanto da base de conteúdo.

- **Terminologia divergente:** Se o usuário emprega uma palavra diferente daquela cadastrada no sistema, não haverá correspondência. Exemplo: "salgadinho" vs "petisco".
- **Erros de digitação e ortografia:** Mesmo plataformas avançadas falham quando não implementam correção automática adaptada ao contexto.
- **Conteúdo insuficiente ou desatualizado:** O catálogo da *Pizza Fria*, por exemplo, pode não incluir novidades, fazendo a busca falhar.
- **Problemas de cobertura e indexação:** Itens relevantes podem não estar indexados corretamente na base.
- **Ambiguidades na intenção do usuário:** Busca mal estruturada sem entender se o cliente quer informação, compra ou suporte.

Compreendendo a intenção de busca e linguagem natural

Hoje, os usuários usam a busca de modo conversacional, preferindo a linguagem natural. "Como faço para apostar no BingoPlus?" ou "Casino Plus tem bônus?" <https://pizzafria.ig.com.br/especial/casino-plus-content-discovery/> são exemplos de consultas mais longas, que simples palavras-chave não capturam bem.

Por isso, é necessário que motores de busca internos processem a intenção por trás da consulta, não apenas as palavras isoladas. O uso de frameworks semânticos e aprendizado de máquina pode ajudar, mas não basta confiar somente em tecnologia.

Benchmarking com ferramentas analíticas fornece insights valiosos. Os **logs de busca** revelam termos digitados, sequências e padrões, facilitando a identificação das intenções reais. Ademais, os **dados de navegação anonimizados** mostram o comportamento pós-busca, se o usuário encontrou conteúdo útil ou abandonou a plataforma.



Exemplo prático: Correção de consulta na Pizza Fria

Suponha que um cliente digite "piza fra" por erro. Um sistema que usa correção ortográfica e entende a intenção da frase pode sugerir "Você quis dizer Pizza Fria?" e exibir os resultados corretos, evitando o zero resultado.

Taxonomia e terminologia consistente: bases para evitar zero resultados

Uma taxonomia clara e atualizada é fundamental para que o sistema consiga mapear corretamente os termos usados pelos usuários às categorias e conteúdos existentes.

Elemento Descrição Exemplo no BingoPlus Categoria Organização hierárquica dos itens Jogos → Bingo → Jogos Clássicos Tag Palavras-chave associadas Bingo, prêmio, sorteio Sinônimos Termos alternativos reconhecidos Bingo, jogo da sorte, raspadinha (relacionado)

A ausência de sinônimos e um vocabulário fechado fazem com que buscas com palavras pouco usadas não sejam reconhecidas.

Metadados e estrutura editorial para enriquecer a busca

Metadados são atributos que ajudam a categorizar e facilitar a recuperação do conteúdo. No *Casino Plus*, por exemplo, todo jogo pode ter metadados como:

- Nome do jogo
- Tipo de aposta
- Dificuldade
- Nível de retorno
- Plataformas suportadas

Essa estrutura não só enriquece o conteúdo em si mas também apoia o sistema de busca a entregar resultados mais precisos. É importante que o time editorial mantenha os metadados atualizados, evitando obsolescências e inconsistências.

Design da SERP interna com contexto e sugestões alternativas

Quando a busca retornar zero resultados, a comunicação com o usuário deve ser clara e útil. A página de resultados não deve ser um simples "nenhum resultado encontrado". Deve oferecer:

1. **Correção de consulta automatizada:** Sugestões “Você quis dizer...” para palavras próximas do digitado.
2. **Sugestões alternativas relacionadas:** Links para categorias próximas ou conteúdos correlatos, por exemplo, ao buscar um sabor inexistente na Pizza Fria, apresentar sabores similares ou combos.
3. **Barra de filtro com contagem de resultados:** O usuário deve ver quantos resultados terá antes de aplicar filtros.
4. **Exibição de ajuda contextual:** FAQ, dicas ou tutoriais integrados na SERP para auxiliar a refinar a busca.

Este design é vital para não frustrar o usuário e aumentar a probabilidade de ele encontrar informações relevantes ou alternativas para o que deseja.

Case de sucesso: Como o BingoPlus melhorou zero resultados

O BingoPlus passou por uma reorganização da sua base de busca usando logs de busca e dados de navegação anonimizados. O time identificou termos recorrentes que não estavam mapeados na taxonomia, assim como consultas digitadas com erros frequentes.

Implementaram:

- Correção automática de consultas com sugestões claras.
- Sinônimos adicionados na taxonomia, inclusive regionalismos.
- Melhorias nos metadados, enriquecendo o contexto dos jogos e promoções.
- Redesign da página de resultados, com filtros que exibem contagem em tempo real e opções para contato rápido via chat.

O resultado foi diminuição significativa da taxa de zero resultados, aumento do tempo médio de navegação e maior satisfação do usuário.

Como monitorar e iterar para evitar zero resultados no futuro

Implementar estas melhorias não é um processo único e final. Monitoramento contínuo é crucial para garantir qualidade na busca. Alguns passos recomendados são:

1. **Análise periódica dos logs de busca:** Mapear novas palavras e termos buscando. Adaptar a taxonomia conforme demanda.
2. **Revisão e atualização dos metadados e conteúdo:** Integrar times de conteúdo e produto para manter a base atualizada de acordo com lançamentos e feedbacks.
3. **Testes regulares da busca:** Inclusive digitando palavras com erros propositais para garantir que o sistema corrija ou sugira alternativas.
4. **Coleta de feedback dos usuários:** Perguntar diretamente na interface se a busca ajudou ou foi frustrante.

Conclusão

Zero resultados não deve significar fim do caminho para o usuário, mas sim um ponto de oportunidade para oferecer alternativas inteligentes, melhorar a comunicação e refinar a base de conteúdo. Empresas como *Casino Plus*, *Pizza Fria* e o *BingoPlus* mostram que essa transformação depende de compreensão profunda da intenção do usuário, taxonomia consistente, uso inteligente de metadados e design cuidadoso da experiência de busca.

Integrar análise de **logs de busca** com **dados de navegação anonimizados** cria um ciclo virtuoso de melhorias, evitando que consultas à busca interna terminem em frustração por zero resultados.

Evite deixar seu usuário perdido: invista em sistemas que as vezes falham, mas que aprendem e se corrigem rapidamente. Afinal, numa busca interna, o que importa é entregar valor na menor quantidade de cliques.

