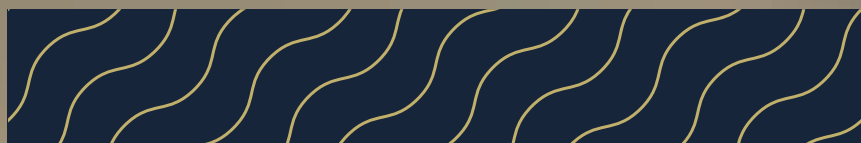




2020

Guia do Usuário do

FÓRUM DA SNJ





Guia do usuário do Fórum da SNJ



Brasília
2020

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

Jair Messias Bolsonaro
Presidente da República

Hamilton Mourão
Vice-Presidente da República

MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS

Damares Alve
Ministra da Mulher, da Família e dos
Direitos Humanos

Sérgio Luiz Cury Carazza
Secretário Executivo

SECRETARIA NACIONAL DA JUVENTUDE

Jayana da Silva
Secretária Nacional da Juventude

Luis Vannucci Cantanhede Cardoso
Diretor do Departamento de Políticas
Temáticas dos Direitos da Juventude

Luciana Alves De Lima
Coordenadora-Geral de Cidadania

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES

Marcos Cesar Pontes
Ministro da Ciência, Tecnologia,
Inovações e Comunicações

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Cecília Leite Oliveira
Diretora

Reginaldo de Araújo Silva
Coordenação de Administração - COADM

Gustavo Saldanha
Coordenação de Ensino e Pesquisa,
Ciência e Tecnologia da Informação
- COEPPE

José Luis dos Santos Nascimento
Coordenação de Planejamento,
Acompanhamento e Avaliação - COPAV

Marcel Garcia de Souza
Coordenador-Geral de Pesquisa e
Desenvolvimento de Novos Produtos -
CGNP, substituto

Bianca Amaro de Melo
Coordenadora-Geral de Pesquisa e
Manutenção de Produtos Consolidados
- CGPC

Tiago Emmanuel Nunes Braga
Coordenador-Geral de Tecnologias de
Informação e Informática - CGTI

Milton Shintaku
Coordenador de Articulação, Geração e
Aplicação de Tecnologia - COTEC



MINISTÉRIO DA FAMÍLIA, DA
MULHER E DOS DIREITOS
HUMANOS
Secretaria Nacional da Juventude

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA,
TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E
COMUNICAÇÕES
Instituto Brasileiro de Informação
em Ciência e Tecnologia

Guia do usuário do Fórum da SNJ



Brasília
2020

© 2020 Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

Esta obra é licenciada sob uma licença Creative Commons - Atribuição CC BY 4.0, sendo permitida a reprodução parcial ou total desde que mencionada a fonte.



Design Gráfico, Diagramação e Ilustrações

Rafael Fernandez Gomes

Normalização

Ingrid Torre Schiessl

Revisor

Rafael Teixeira de Souza

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

Bibliotecária: Ingrid Schiessl CRB1/ 3084

BXXX Título: subtítulo / Autoria. Brasília: Ibict, 2019.

XX p.

ISBN 978-65-XXXX-XXX-X

DOI:10.18225/97865XXXXXXXX

1. Sistemas de informação. 2. Gestão do conhecimento. 3. Gestão da informação. 4. Gerência de projeto. 5. Assunto 2. I. Autor. II. Título.

CDD XXX
CDU XXXXXX



Setor de Autarquias Sul (SAUS) Quadra 05 Lote 06, Bloco H – 5º andar

Cep:70.070-912 – Brasília, DF

Telefones: 55 (61) 3217-6360/55 / (61)3217-6350

www.ibict.br

Sumário

1.	Introdução	07
2.	Fórum	09
3.	Acessando Tópicos	11
3.1	Acessando tópicos por navegação	11
3.2	Acessando Tópicos por meio de Busca	13
4.	Organização do Fórum	19
5.	Logando no Fórum	21
6.	Postando perguntas no Fórum	23
7.	Aprovando e respondendo perguntas no Fórum	26
7.1	Aprovando os tópicos	27
7.2	Respondendo aos tópicos	31
7.3	Painel administrativo	33
8.	Considerações finais	36

1. Introdução

No Estatuto da Juventude, Lei nº 12.852 de 05 de agosto de 2013, institui-se o Sistema Nacional de Juventude (SINAJUVE) para articular políticas públicas de juventude entre poder federal, estadual e municipal, por meio de uma Política Nacional de Juventude, coordenada pela Secretaria Nacional da Juventude (SNJ). A descrição do Sinajuve deu-se pelo Decreto nº 9.306 de 15 de março de 2018, ratificado pelo Decreto nº 10.226 de 05 de fevereiro de 2020, dispondo sobre diversos aspectos do sistema.

Entre as disposições do Decreto nº 9.306, o artigo 12 relata sobre a Plataforma Virtual Interativa (Plavin), que tem entre seus objetivos a participação dos jovens pela internet. Já o Decreto nº 10.226, artigo 16-A, que descreve os benefícios da adesão do Sinajuve, dispõe que a SNJ pode ofertar um fórum de discussão sobre temas relativos à juventude. Alinhando esses pontos, duas áreas do fórum atendem a uma demanda cada: a área livre a todos os usuários atende ao Decreto nº 9.306 e a área restrita, atende ao Decreto nº 10.226.

Assim, o Fórum da Plataforma Virtual de Informação (Plavin), também conhecido como Fórum da Secretaria Nacional de Juventude (SNJ)¹, foi desenvolvido para atender pela internet à comunicação oficial entre a SNJ e os

¹ Disponível em: <https://consultassinajuve.ibict.br/>

seus usuários de modo interativo. Para tanto, organiza-se em duas grandes áreas: uma aberta para inserção de perguntas, como fóruns livres, e a outra restrita, acessível a usuários certificados que podem acessar as informações postadas ou, mesmo, postar perguntas.

Dessa maneira, a SNJ procura atender a todas as disposições dos decretos que estão sob sua coordenação, com o apoio de sistemas informatizados, desenvolvidos por meio do projeto firmado entre a SNJ e o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict). O Fórum da SNJ torna-se, portanto, mais um subsistema a compor o Portal do Sinajuve, que é ponto focal dos serviços informatizados ofertados pelo sistema.

2. Fórum

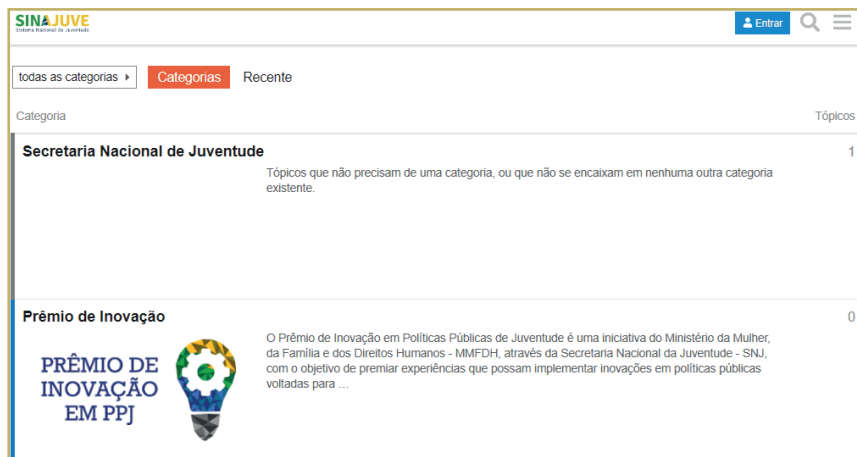
Como todos os fóruns informatizados, o Fórum da SNJ é um sistema de informação voltado à postagem de perguntas e, consequentemente, à disponibilização das respostas na Internet. Com isso, torna-se um canal de comunicação interativo entre a SNJ e a sociedade civil, no qual as perguntas postadas pelos cidadãos terão uma resposta oficial, oferecida pela equipe da secretaria. O Fórum da SNJ pode ser acessado pelo Portal da Sinajuve (<https://sinajuve.ibict.br/>) ou, por ser um subsistema do Sinajuve, diretamente no endereço <https://consultassinajuve.ibict.br/>.

Entretanto, por questões organizacionais, o Fórum da SNJ não permite discussão, ou seja, réplica das respostas, aproximando-se de um FAQ (Frequently Asked Questions) ou Perguntas Frequentes. Como as respostas postadas às perguntas são posições oficiais da SNJ, as réplicas poderiam levar a discussões estéreis que desgastariam a secretaria. Assim, para cada pergunta haverá apenas uma resposta, postada pela equipe da SNJ.

A página inicial do Fórum da SNJ é mostrada na Figura 2.1 e apresenta algumas categorias disponíveis. Dessa forma, as perguntas e respostas ficam disponíveis para acesso dos usuários de modo organizado, possibilitando navegar pelas perguntas classificadas por temas, o que facilita o acesso, bem como se pode chegar às perguntas e respostas por meio de uma ferramenta de busca.



Figura 2.1 - Página inicial do Fórum.



Fonte: Captura de tela (2020).

Todos os tópicos estão abertos para o público na modalidade leitura, mas para postar novas dúvidas é necessário se logar no Portal Sinajuve, visto que o Fórum da SNJ, por ser um canal oficial da secretaria, não pode ser utilizado no formato anônimo. O Fórum também é indexado por motores de busca, como o Google, para facilitar aos usuários o acesso a seu conteúdo e torná-lo canal de divulgação.

3. Acessando Tópicos

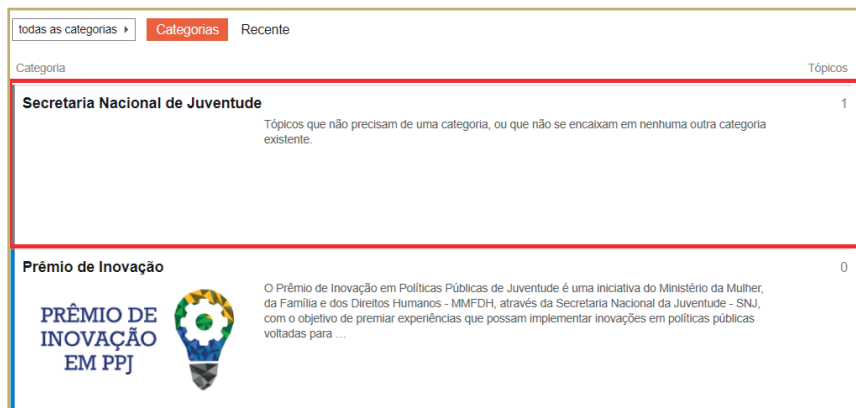
Um tópico, neste guia, é o conjunto de pergunta + resposta, ou somente a pergunta, se ainda não tiver sido respondida. Assim, um tópico é a unidade de informação do Fórum da SNJ. Os tópicos estão organizados em categorias para ajudar o usuário a postar uma nova pergunta ou, mesmo, acessar tópicos de seu interesse. Para acessar um tópico, há duas formas básicas, por navegação ou por busca.

3.1 Acessando tópicos por navegação

Na modalidade de navegação, primeiro deve-se selecionar uma categoria, no exemplo da Figura 3.1, e escolhê-la em “Secretaria Nacional de Juventude”. Já para selecionar uma categoria, basta clicar no nome ou ícone para ser enviado à página com seus tópicos e, dessa maneira, poder acessar seus conteúdos.



Figura 3.1 - Escolhendo uma categoria da lista.



Fonte: Captura de tela (2020).

Ao escolher uma categoria, serão mostrados os tópicos existentes nela, que aparecerão na forma de uma lista ordenada por data (Figura 3.2), bem como algumas estatísticas desses tópicos: quantidade de respostas, quantidade de visualizações e tempo da última atividade. O tópico também identifica o usuário que postou a pergunta e que a respondeu, por isso a necessidade de logar no sistema.



Fonte: Captura de tela (2020).

Ao clicar em um tópico, sua página aberta, mostrando a pergunta e, caso haja, a resposta (Figura 3.3), desenvolvida por um dos moderadores do fórum, que é colaborador da SNJ. Mesmo que restrito, pode-se ter mais que um moderador na SNJ, com permissão de responder às postagens do Fórum.

Figura 3.3 - Acessando um tópico.

Eu tenho uma dúvida

Rebeca_M 28m
Onde posso saber mais sobre os programas e projetos ativos da SNJ?

1 resposta 3 visualizações 2 usuários 1 link

lucasrc.rodri 22m
Você pode saber mais ao acessar o portal de programas da SNJ: <https://sinajuve.ibict.br/programas/>

Fonte: Captura de tela (2020).

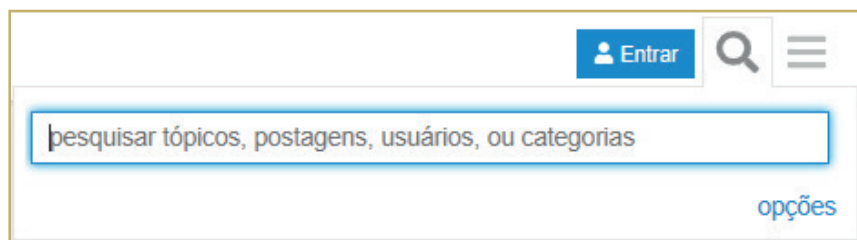
A página do tópico apresenta a pergunta e a resposta, se já tiver sido respondida, com as respectivas identificações e estatísticas. Esse tópico, quando respondido, pode ser utilizado para atender a dúvidas de usuários, pois todo tópico possui um endereço próprio que, se necessário, pode ser replicado.

3.2 Acessando Tópicos por meio de Busca

Outra forma de acessar os tópicos é usando a ferramenta de busca do fórum (Figura 3.4). O sistema oferta uma caixa de busca, que vasculha o fórum procurando pelas palavras inseridas na caixa. Essa funcionalidade oferta um autocompletar, baseado nos termos indexados, que tem o objetivo de facilitar a busca para que não haja respostas vazias.



Figura 3.4 - Ferramenta de busca do fórum.



Fonte: Captura de tela (2020).

A busca ocorre em todo o fórum, inclusive nas categorias e suas descrições. Um exemplo de busca pelo termo “juventude” é mostrado na Figura 3.5, na qual retornam todos os tópicos e categorias que contêm a palavra em algum de seus campos. O termo buscado aparece em negrito nas respostas a fim de facilitar sua identificação. Duas outras facilidades são apresentadas na página de resultados, links para “Mais...” e “Opções”.

Figura 3.5 - Exemplo de pesquisa pelo termo “juventude”.

Entrar

juventude

opções

- Sobre a categoria Conferência Nacional de Juventude**

■ Conferência ...

28d - Previsto no Estatuto da **Juventude**, a Conferencia e o maior evento brasileiro de políticas públicas de **juventude**. Conta com a particip...
- Sobre a categoria Agenda Ministerial da Juventude**

■ Agenda Minis...

28d - Durante a Semana Nacional da **Juventude** em agosto de 2019, um encontro entre as secretarias do Ministerio da Mulher, da Familia e dos Direi...
- Sobre a categoria SINAJUVE**

■ SINAJUVE

28d - O Sistema Nacional de **Juventude** - Sinajuve, instituido pela http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Lei/L12852.htm...
- Sobre a categoria Prêmio de Inovação**

■ Prêmio de Ino...

28d - O Premio de Inovacao em Políticas Públicas de **Juventude** e uma iniciativa do Ministerio da Mulher, da Familia e dos Direitos Humanos - MMFDH, através da Sec...
- Sobre a categoria Espaço 4.0**

■ Espaço 4.0

28d - ...da Industria 4.0. O programa Espaço 4.0 foi anunciado em abril de 2019 pela secretaria nacional de **juventude** Jayana Nicaretta da Silva durante o seminário do Sistema

■ Agenda Minis...

■ Conferência ...

Fonte: Captura de tela (2020).

O link para “Mais...” conduz a uma página que contém resultados da busca com maiores detalhes, segundo se vê na Figura 3.6. Ainda é possível ordenar os resultados por Relevância, Última postagem, Mais curtido, Mais visto e Último tópico.

Figura 3.6 - Resultados detalhados da pesquisa pelo termo “juventude”.

juventude

7 resultados para **juventude** Ordenar por Relevância

- Sobre a categoria Conferência Nacional de Juventude**

■ Conferência Nacional de Juventude

28d - Previsto no Estatuto da **Juventude**, a Conferencia e o maior evento brasileiro de politicas publicas de **juventude**. Conta com a participacao de liderancas jovens de todas as Unidades Fed...
- Sobre a categoria Agenda Ministerial da Juventude**

■ Agenda Ministerial da Juventude

28d - Durante a Semana Nacional da **Juventude** em agosto de 2019, um encontro entre as secretarias do Ministerio da Mulher, da Familia e dos Direitos Humanos (MMFDH), foi elaborada uma Agenda Mini...
- Sobre a categoria SINAJUVE**

■ SINAJUVE

28d - O Sistema Nacional de **Juventude** - Sinajuve, instituido pela http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Lei/L12852.htm Lei no 12.852, de 5 de agosto de 2013 , determina...
- Sobre a categoria Prêmio de Inovação**

■ Prêmio de Inovação

28d - O Premio de Inovacao em Politicas Publicas de **Juventude** e uma iniciativa do Ministerio da Mulher, da Familia e dos Direitos Humanos - MMFDH, atraves da Secretaria Nacional da **Juventude** - SNJ, com o objetiv...

Fonte: Captura de tela (2020).

O link para “Opções” leva à mesma página de resultados detalhados da busca, mas o foco é o menu de “Pesquisa avançada”, mostrado na Figura 3.7, que possibilita filtrar e refinar a busca, alternativa útil em casos em que a página de respostas contém um grande número de tópicos.

Figura 3.7 - Menu de pesquisa avançada.

Pesquisa Avançada

Postado por

Categorizado

Retornar somente tópicos/postagens...

Onde tópicos

Postado

Contagem de Postagem Mínima

Fonte: Captura de tela (2020).

Independentemente de como se dá o acesso aos tópicos (navegação ou busca), o Fórum da SNJ tem por objetivo ser um canal oficial para responder dúvidas dos interessados nas ações da secretaria. Assim, para os usuários da SNJ, torna-se a forma registrada de interação com a SNJ. Já para a secretaria, pode ser um instrumento importante na verificação das ações que mais interessam aos seus usuários.

4. Organização do Fórum

O Fórum da SNJ está organizado conforme os programas mantidos pela Secretaria Nacional de Juventude, com adição de uma categoria para assuntos gerais referentes à SNJ. Logo, o fórum apresenta 12 categorias:

1. Secretaria Nacional de Juventude
2. Prêmio de Inovação em Políticas Públicas de Juventude
3. Agenda Ministerial da Juventude
4. Espaço 4.0
5. Conferência Nacional da Juventude
6. Voluntariado SNJ
7. Mentoria de Jovens
8. Programa Identidade Jovem - ID JOVEM

9. Sistema Nacional de Juventude - SINAJUVE

10. Empreenda Jovem

11. Emendas Parlamentares

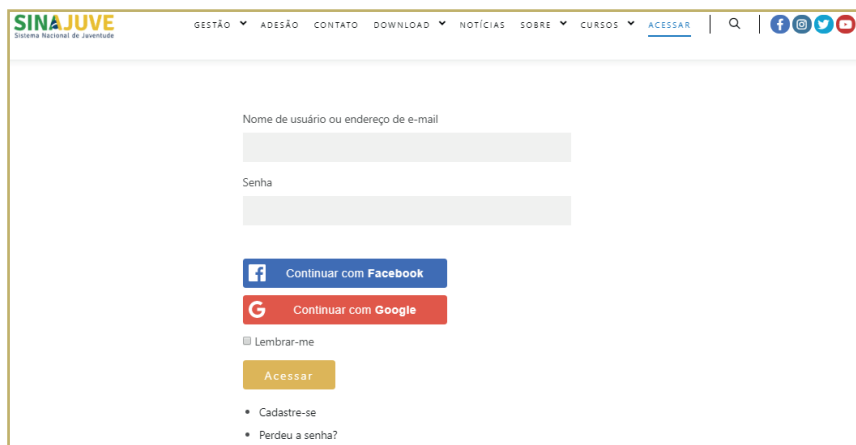
12. Campanhas 2020 SNJ

As dúvidas devem ser postadas de acordo com a categoria do programa mantido pela SNJ, ou, no caso de uma dúvida geral, de acordo com a categoria da SNJ.

5. Logando no Fórum

O Fórum da SNJ é um dos subsistemas do Portal do Sinajuve, integrado de forma que a identificação no portal é repassada para ele. Ao clicar em “Entrar” no fórum, o usuário será levado à página de login do Portal Sinajuve. Para acessá-lo, o usuário precisa ter cadastro no Portal Sinajuve. Se já for cadastrado, basta se logar no Portal Sinajuve, como consta na Figura 5.1.

Figura 5.1 - Página de login no Portal Sinajuve.



SINAJUVE
Sistema Nacional de Juventude

GESTÃO ▾ ADESÃO CONTATO DOWNLOAD ▾ NOTÍCIAS SOBRE ▾ CURSOS ▾ ACESSAR | 🔍 | [f](#) [@](#) [t](#) [v](#)

Nome de usuário ou endereço de e-mail

Senha

[f](#) Continuar com Facebook

[G](#) Continuar com Google

Lembrar-me

[Acessar](#)

- Cadastre-se
- Perdeu a senha?

Fonte: Captura de tela (2020).

Usuários podem acessar o portal por meio de suas contas em redes sociais, como o Facebook e o Google, facilitando a gestão de cadastros únicos. Caso o usuário prefira fazer seu cadastramento direto no Portal Sinajuve, basta criar uma identificação, como mostrado na página da Figura 5.2, requerendo apenas nome e endereço de e-mail válido, para evitar falsificações.

Figura 5.2 - Página de cadastro no Portal Sinajuve.

OBTENHA SUA CONTA PORTAL DO SINAJUVE EM SEGUNDOS

Nome de usuário:

(Deve conter pelo menos 4 caracteres, somente letras e números.)

Endereço de e-mail:

Será enviado um e-mail de confirmação de registro para este endereço. (Confira novamente seu endereço de e-mail antes de continuar)

Seguinte

Fonte: Captura de tela (2020).

Ao serem preenchidas essas informações, o sistema envia um e-mail automático para validar o cadastramento. O e-mail também será útil para a recuperação de senha ou utilizado para interação entre fórum e usuário. Em caso de postagem de perguntas, essa será a identificação apresentada nos tópicos.

6. Postando perguntas no Fórum

Para postar uma pergunta no fórum é preciso que o usuário esteja logado no sistema. Uma vez logado, ele deve escolher uma das 12 categorias do Fórum (alguma categoria específica de um programa da SNJ ou a categoria geral da SNJ) e clicar em “Novo Tópico” (Figura 6.1). Esta opção não aparece para os usuários não logados, o que impede que usuários anônimos postem perguntas no fórum.

Figura 6.1 - Botão de novo tópico.

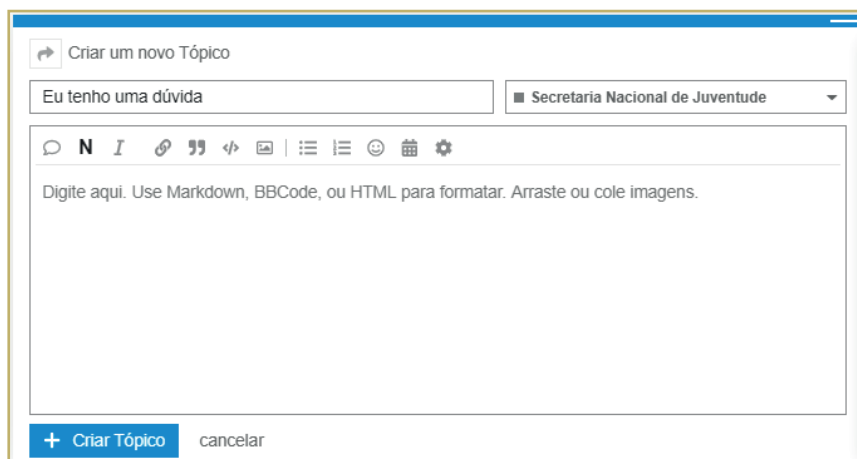


Fonte: Captura de tela (2020).

Uma janela abrirá na parte inferior da tela (Figura 6.2). Nela, o usuário pode inserir o título do tópico e redigir sua dúvida. Depois, basta clicar em “Criar Tópico”. Caso a categoria escolhida não seja a correta, o usuário não pode trocar enquanto cria o novo tópico. Ele deverá cancelar e ir para a página da categoria correta.



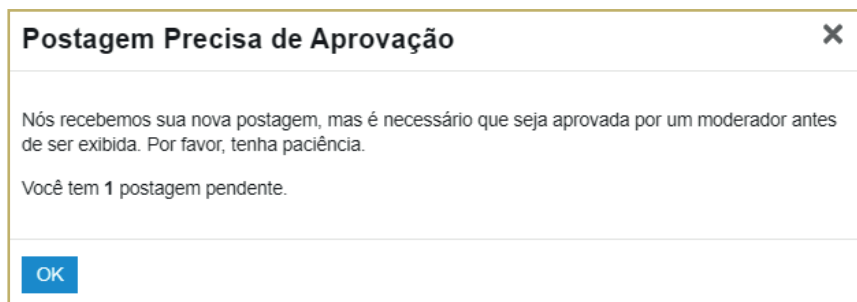
Figura 6.2 - Novo tópico.



Fonte: Captura de tela (2020).

Após a criação do tópico, uma mensagem de moderação aparecerá para o usuário (Figura 6.3), uma vez que todas as postagens tem de ser aprovadas pela SNJ. Este cuidado evita que usuários mal-intencionados postem perguntas capciosas diretamente no fórum, pois se trata de canal oficial da SNJ para seus usuários.

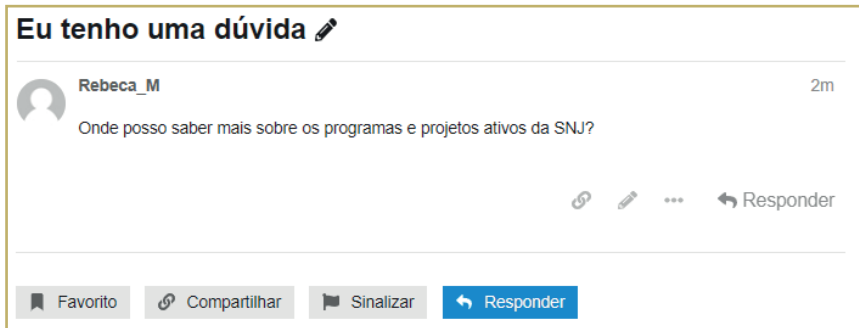
Figura 6.3 - Mensagem de moderação.



Fonte: Captura de tela (2020).

Após ser aprovado pelo moderador, o tópico aparecerá na categoria escolhida (Figura 6.4), mas ainda estará pendente de resposta. Neste momento, outros usuários podem ver a pergunta, mesmo que ainda não seja respondida, mas a opção de responder aparecerá apenas para os moderados da SNJ, que têm permissão para isso.

Figura 6.4 - Tópico criado.



Fonte: Captura de tela (2020).

Com a dúvida postada, basta aguardar que a equipe da SNJ responda de forma oficial. O registro de dúvidas apoia os usuários dos programas e também as equipes deles, na medida em que possibilita a interação com os usuários e reconhece, nas dúvidas, os pontos a serem atacados, o que ainda gera problemas de interpretação.

7. Aprovando e respondendo perguntas no Fórum

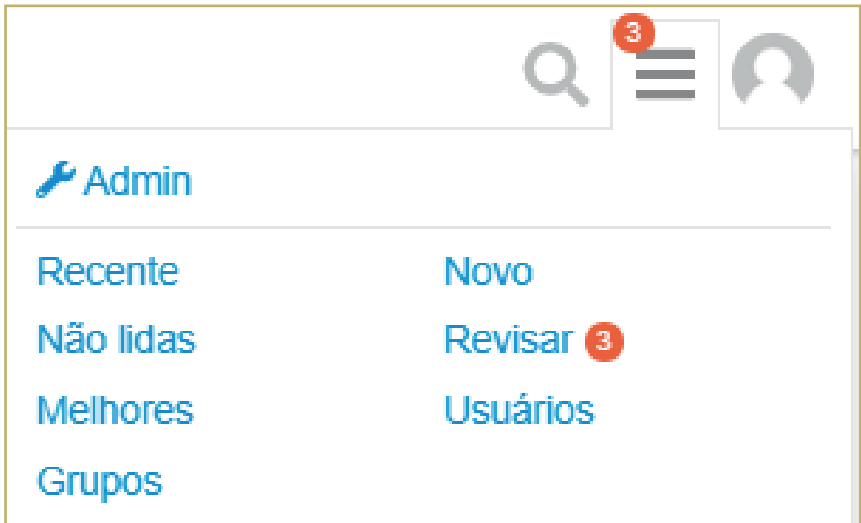
Só os moderadores do Fórum da SNJ podem responder a perguntas, pois foi implementado um processo de mediação. O moderador receberá uma notificação sobre os novos tópicos e respostas que aparecerem no fórum a fim de facilitar sua gestão. As perguntas devem ser aprovadas antes de aparecerem ao público e, em seguida, respondidas, enquanto as respostas de usuários comuns devem ser excluídas com o objetivo evitar mal entendidos.

A moderação dos tópicos (aprovação e resposta das perguntas) é feita pelo painel de revisão. Adicionalmente, esta opção está disponível aos moderadores no painel de administração, com mais detalhes sobre o fórum. A opção do painel de administração está disponível apenas para alguns usuários, possibilitando executar as tarefas restritas de gestão do fórum.

7.1 Aprovando os tópicos

Somente os usuários com permissão podem ter a opção de menu administrador disponível. Ao acessar o menu, o aviso de itens para moderação aparece na barra de menus (Figura 7.1). Para acessar os tópicos de moderação, basta clicar na opção “Revisar”. O número ao lado do item de menu “Revisar” é a quantidade de tópicos esperando para ser moderada.

Figura 7.1 - Aviso de tópico para revisão.

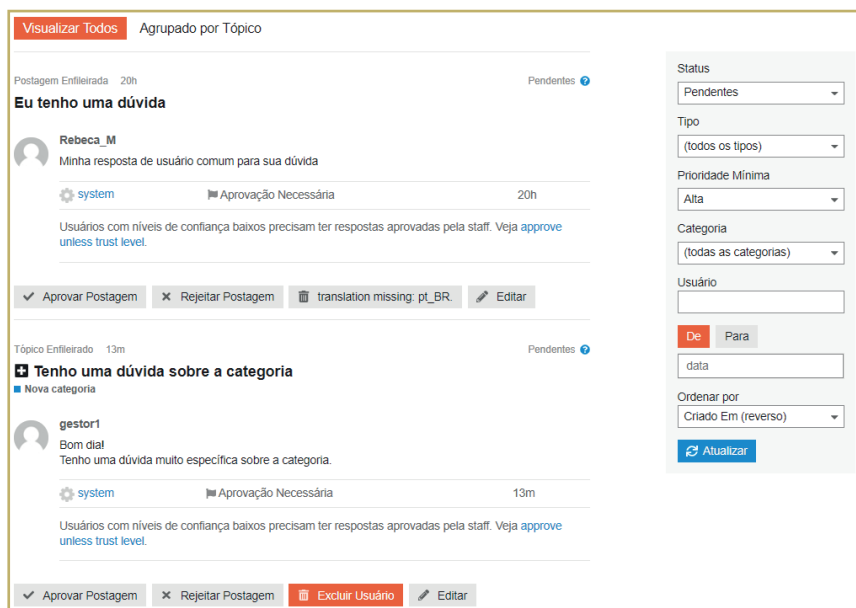


Fonte: Captura de tela (2020).

A página de revisão (Figura 7.2) mostra tanto novos tópicos quanto respostas inseridas em qualquer lugar do fórum. Para apagar as respostas de usuários, recomenda-se visualizar os itens “Agrupados por Tópico”.



Figura 7.2 - Página de revisão (Visualizar Todos).



Fonte: Captura de tela (2020).

Ao visualizar os itens “Agrupados por Tópico” (Figura 7.3), fica mais fácil identificar as respostas que devem ser apagadas. O moderador deve clicar em “detalhes” de um tópico para revisar as respostas.

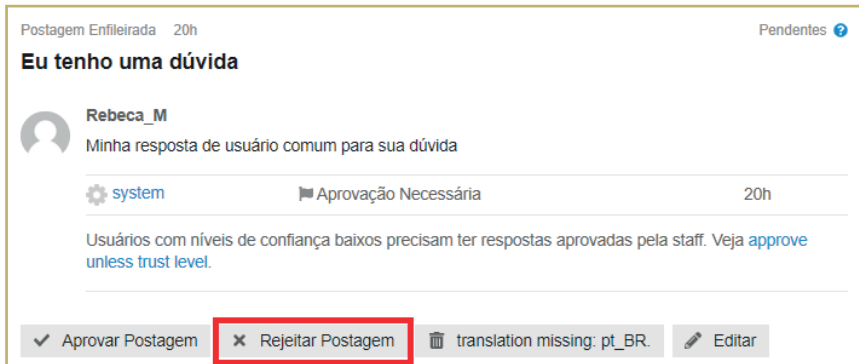
Figura 7.3 - Página de revisão (Agrupado por Tópico).

Visualizar Todos		Agrupado por Tópico	
Tópico	Contagem	Reportado por	
Eu tenho uma dúvida	1	1 usuário	detalhes
Sobre a categoria Nova categoria	1	1 usuário	detalhes

Fonte: Captura de tela (2020).

Ao clicar nos detalhes de um dos tópicos mostrados, as respostas existentes vão aparecer (Figura 7.4). O moderador deve clicar em “Rejeitar Postagem”.

Figura 7.4 - Exemplo de resposta ao tópico

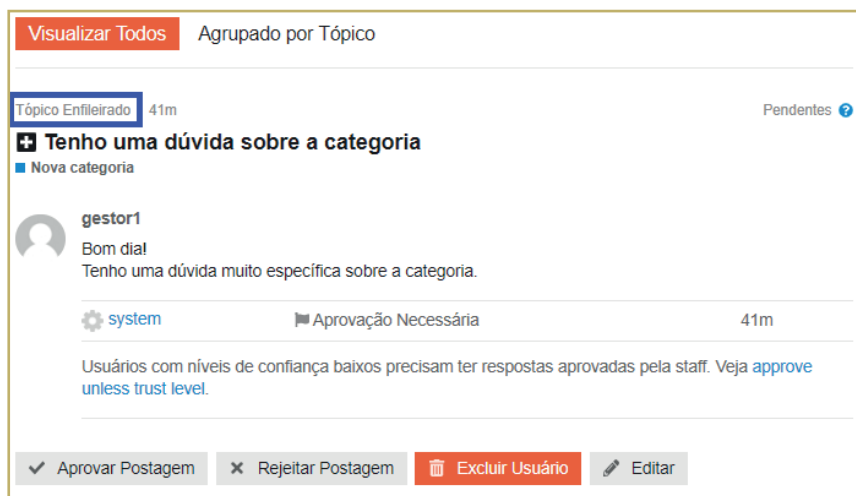


Fonte: Captura de tela (2020).

Após apagar as respostas, quando o moderador voltar à página inicial de moderação, só vão aparecer os novos tópicos que ele deve aprovar e responder. Os novos tópicos são identificados com “Tópico Enfileirado”, como mostrado na Figura 7.5.



Figura 7.5 - Tópico Enfileirado.



Fonte: Captura de tela (2020).

O moderador deve clicar em “Aprovar Postagem” ou “Rejeitar Postagem” de acordo com o entendimento da equipe da SNJ. Os tópicos aprovados aparecerão na página inicial do Fórum da SNJ, como mostra a Figura 7.6.

Figura 7.6 - Notificação de novo tópico na página inicial.



Fonte: Captura de tela (2020).

A página “Novo” (Figura 7.7) mostra os novos tópicos criados no fórum e gera uma lista dos tópicos que devem ser respondidos.

Figura 7.7 - Lista de novos tópicos.



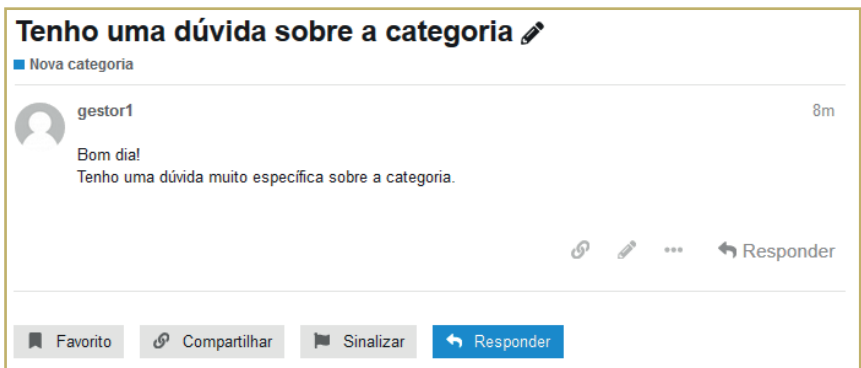
Fonte: Captura de tela (2020).

Assim que aprovadas, as dúvidas já ficam disponíveis para a visualização de todos no fórum. Agora a equipe da SNJ deve responder oficialmente às dúvidas.

7.2 Respondendo aos tópicos

O moderador pode observar a lista de novos tópicos criados ou entrar diretamente em cada categoria do fórum para acessar e responder a cada um. Após escolher um tópico (Figura 7.8), o moderador deve clicar em “Responder”.

Figura 7.8 - Escolha do tópico.

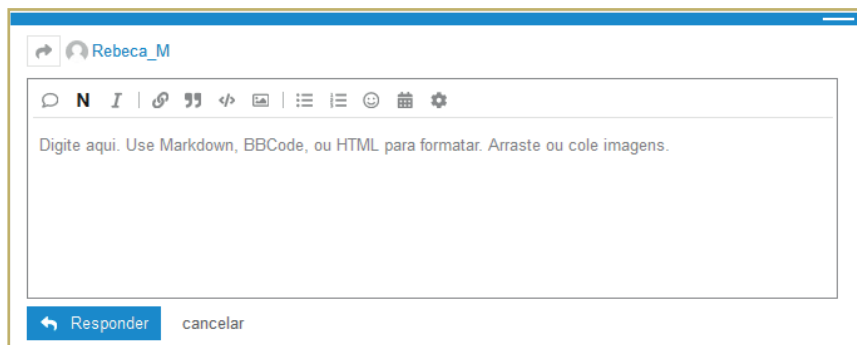


Fonte: Captura de tela (2020).



A janela de resposta é semelhante à de Novo Tópico (Figura 7.9), mas agora, em vez de novo título, é mostrado para qual usuário será a resposta. Não há indicação da categoria, pois ela é inerente ao tópico, conforme a Figura 7.9.

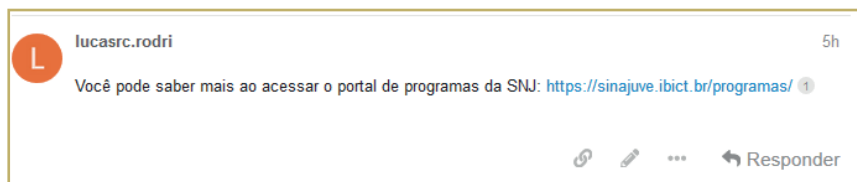
Figura 7.9 - Resposta ao tópico.



Fonte: Captura de tela (2020).

A resposta do moderador é automaticamente postada na página do tópico, como aparece na Figura 7.10.

Figura 7.10 - Resposta do moderador.



Fonte: Captura de tela (2020).

Após responder à dúvida, o tópico será completado, já estando indexado por motores de busca.

7.3 Painel administrativo

Para os moderadores, a ferramenta de administração (Painel Administrativo) fica disponível na barra de menus, na opção Admin (Figura 7.11). Cabe ressaltar que essa ferramenta não permite acesso às atividades de moderação (aprovar e responder a dúvidas). Ela apenas mostra estatísticas e relatórios sobre todas as atividades e informações gerais do fórum.

Figura 7.11 - Ferramentas de moderação.



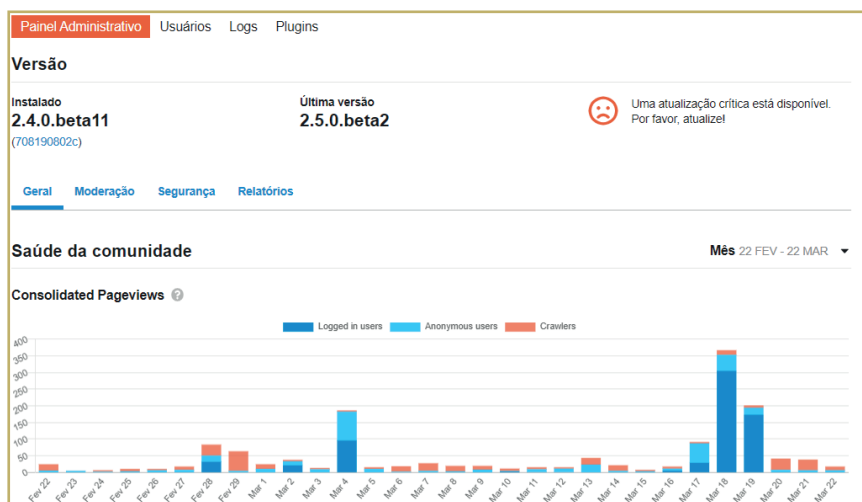
Fonte: Captura de tela (2020).

O Painel Administrativo contém várias páginas com resumos e estatísticas das atividades do fórum. Na página principal do painel (Figura 7.12) é possível acessar estatísticas gerais, de moderação, de segurança e relatórios sobre o fórum.



As estatísticas mostradas são contagens de visualizações das páginas do fórum, número de cadastros, número de tópicos e posts criados, métricas de atividade, tópicos mais referidos, termos mais buscados, usuários por tipo (administradores e moderadores) e usuários por nível de confiança.

Figura 7.12 - Visão geral do Painel Administrativo.



Fonte: Captura de tela (2020).

O Painel Administrativo também oferece as páginas de usuários (Figura 7.13), as quais mostram uma lista dos usuários ativos no fórum, assim como o resumo da atividade de cada um.

Esta página também disponibiliza alguns filtros para visualização dos usuários:

- Novos: usuários que entraram no último mês.
- Equipe: usuários administradores e moderadores do fórum.

- Suspense, Silenciado, Suspeito e Encenado: usuários que não se comportem no fórum e forem marcados assim pelos administradores.
- Grupos: conjuntos de usuários criados automaticamente pelo sistema.

Por fim, ainda é possível pesquisar um usuário específico usando a caixa de busca.

Figura 7.13 - Usuários do fórum.

Painel Administrativo **Usuários** Logs Plugins

Ativos Novos Equipe Suspense Silenciado Suspeito Encenado Grupos

Usuários Ativos

nome de usuário, e-mail ou en

Nome de Usuário	E-mail	Último e-mail enviado	Visto	Tópicos Vistos	Mensagens lidas	Tempo de leitura	Criado	
Rebeca_M	bcasamo@gmail.com	—	< 1m	8	3	20m	6d	
lucasc.rodri		24d	13m	20	19	19m	35d	
gestor1		—	2h	2	2	6m	4d	
Rebeca_Teste		5d	6d	2	3	1m	35d	
Luciana_Lima		5d	18d	0	0	< 1m	21d	
lucasrodriguescosta		5d	19d	0	0	< 1m	34d	
rebecamoura		5d	35d	6	7	2m	35d	
discobot		—	—	0	7	< 1m	35d	
system		—	—	0	11	< 1m	35d	

Fonte: Captura de tela (2020).

8. Considerações finais

Fóruns, em grande parte, atendem amplamente à divulgação da informação, de maneira que a dúvida ou o problema de um pode ser o de muitos e sua resolução atende a todos. Assim, o Fórum da Secretaria Nacional de Juventude (SNJ) foi desenvolvido como um canal interativo para oficializar a comunicação entre a SNJ e seus usuários e atender ao Decreto nº 9.306 de 15 de março de 2018, ratificado pelo Decreto nº 10.226 de 05 de fevereiro de 2020.

Como meio de atendimento, o Fórum da SNJ foi organizado com os programas vigentes da secretaria, permitindo apenas respostas da equipe da SNJ no sentido de manter toda a comunicação estritamente oficial. Dúvidas e respostas têm sido registradas com vistas a construir uma base de conhecimentos acessível aos usuários, do mesmo modo que possibilitam à secretaria ter noção dos programas nos quais incide a maior quantidade de questionamentos para atuar de forma mais eficaz.

Ademais, o fórum atende à necessidade de informatização e democratização do acesso a respostas oficiais por parte do governo. Ele subsidia uma tecnologia já consagrada na internet, mas que ainda é pouco utilizada pelo governo, revelando a posição de vanguarda da SNJ.

