

# SUMÁRIO

<b>Prefácio</b>	<b>13</b>
<b>1. Introdução</b>	<b>15</b>
1.1. Clube net@ina e newsletter	15
1.2. Estratégia, objetivos e metas	16
1.3. Estrutura e organização dos conteúdos	17
1.4. Descrição do processo de produção	19
1.5. Modo de envio e periodicidade	21
<b>2. Análise Retrospectiva</b>	<b>23</b>
2.1. Estudo de segmentação dos subscritores	23
2.1.1. Processo de subscrição da newsletter	23
2.1.2. Apresentação dos resultados	26
2.2. Indicadores de performance	36
2.3. Feedback dos subscritores	37
<b>3. Inquérito de Avaliação</b>	<b>39</b>
3.1. Guião do inquérito	39
3.2. Apresentação dos resultados	41
<b>4. Considerações Finais</b>	<b>51</b>
<b>5. Anexos</b>	<b>53</b>
5.1. Newsletter N.º 01 – Março 2003	55
5.2. Newsletter N.º 02 – Abril 2003	59
5.3. Newsletter N.º 03 – Maio 2003	63
5.4. Newsletter N.º 04 – Junho 2003	67
5.5. Newsletter N.º 05 – Julho/Agosto 2003	71
5.6. Newsletter N.º 06 – Setembro/ Outubro 2003	79
5.7. Newsletter N.º 07 – Novembro 2003	87
5.8. Newsletter N.º 08 – Dezembro 2003	95
5.9. Newsletter N.º 09 – Janeiro 2004	99
5.10. Newsletter N.º 10 – Fevereiro 2004	103
5.11. Newsletter N.º 11 – Março 2004	109
5.12. Newsletter N.º 12 – Abril 2004	117
5.13. Newsletter N.º 13 – Maio 2004	123
<b>Referências Bibliográficas</b>	<b>129</b>
<b>Referências na Internet</b>	<b>129</b>