

Correio: normal, azul, registado ou acelerado?®

Apesar de, geralmente, os correios funcionarem bem, é necessário prestar mais atenção às estações de algumas localidades, como Bragança e Ponta Delgada.

Em Portugal, enviam-se cerca 800 milhões de "cartas" por ano. Dentro destas, 80% são correio normal, 3% correio azul e 3% registos.

A NOSSA METODOLOGIA

- Para saber se todas as cartas chegam ao destino e quanto tempo demoram, enviámos mais de 5.000 cartas durante uma semana.
- As cartas normais (2.942), azuis (1.770) e registadas (417) foram enviadas de e para as principais capitais de distrito do continente, Funchal (Madeira) e Ponta Delgada (Açores). Além destas, incluímos também as cidades com maior número de habitantes das áreas metropolitanas de Lisboa e Porto. No total, o nosso estudo incluiu 20 cidades no continente (Lisboa, Almada, Amadora, Cascais, Loures, Oeiras, Queluz, Vila Franca de Xira, Matosinhos, Gondomar, Maia, Braga, Bragança, Coimbra, Évora, Faro, Leiria e Setúbal) e duas nas ilhas.
- Estas cartas foram colocadas nos marcos e nas estações do correio, metade de manhã (até às 10 horas) e a outra metade à tarde (15 minutos antes da "última tiragem").
- O correio acelerado (40 cartas), dado que se trata de um serviço diferente, foi testado apenas a título comparativo. Por isso, só trocámos cartas entre Lisboa e Gondomar (arredores do Porto). Este serviço é oferecido, além dos Correios de Portugal, por várias empresas privadas. De entre estas últimas, foram testadas as três mais importantes (DHL, Jet Services e Pinto Basto).

Os restantes 14% dividem-se pelos outros tipos de correio (encomendas, etc.).

Será que todas estas cartas chegam ao destino? Quanto tempo demoram? Compensa utilizar o correio azul e registado? E no correio acelerado, vale a pena recorrer a uma empresa privada ou os serviços fornecidos pelos Correios de Portugal (empresa pública) são satisfatórios?

Para responder a estas e outras perguntas, efectuámos um teste prático, enviando mais de 5.000 cartas de todas as regiões do país, incluindo Madeira e Açores. A forma como procedemos encontra-se explicada na caixa "A nossa metodologia".

Salientamos que este estudo foi feito a nível nacional e incluiu quatro tipos de correio: normal, azul, registado (simples) e acelerado. Para o correio normal e azul, porque são os mais baratos e utilizados, pretendemos saber essencialmente se os prazos anunciados pelos Correios de Portugal eram respeitados; no correio registado interessou-nos especialmente a segurança (saber se a carta realmente chega ao destino); e no correio acelerado, dado que há várias empresas a oferecer este serviço, além do prazo de entrega, prestámos especial atenção aos preços. Além disso, verificámos se as cartas chegavam em boas condições (limpas, fechadas, etc.).

Em paralelo, o BEUC (*Bureau Européen des Unions de Consommateurs*) realizou um teste ao correio internacional (ver caixa "Correio internacional"). Vejamos então o que é e como funciona cada tipo de correio.

A diferença está no tempo

Apesar de se referirem ao mesmo serviço (transporte de "cartas"), os quatro tipos de correio têm algumas características diferentes.

Salientamos, no entanto, que, com excepção do correio acelerado, todos os serviços testados são fornecidos exclusivamente pelos Correios de Portugal.

Correio normal

Tem seguro? Não. Se a carta se perder, o consumidor nem pode reclamar, pois não fica com qualquer prova do seu envio.

Tempo anunciado. De acordo com os Correios de Portugal, qualquer carta de correio normal deve chegar ao destino no prazo máximo de três dias, não contando com o dia em que a carta é enviada (D + 3).

Correio azul

Tem seguro? Não, nem está prevista qualquer indemnização. Quando manda uma carta azul, tal como acontece no correio normal, o consumidor não fica com nenhuma prova do envio. A não ser que envie uma carta azul registada...

Tempo anunciado. O correio azul é o primeiro a ser distribuído. As cartas trocadas dentro do continente devem chegar no dia seguinte ao do envio (D + 1). Para a Madeira e Açores, o tempo proposto é dois dias (D + 2).

Correio registado

Há quatro tipos de correio registado: registo simples, registo com aviso de recepção, registo em mão própria e registo com valor declarado. Neste estudo, testámos apenas o registo

simples, uma vez que é o mais utilizado pelos consumidores. No entanto, é preciso referir que, por vezes, é mais aconselhável utilizar os outros tipos de registo.

O registo com aviso de recepção deve ser utilizado nos casos em que a lei o exige ou quando envia algo muito importante.

Esta última razão também é válida para a utilização do registo em mão própria, que só pode ser entregue ao destinatário.

Relativamente ao registo com valor declarado (valor monetário do envio), deve ser utilizado quando se envia algo de valor (cheques, roupas etc.), pois se o envio se perder ou danificar, o remetente receberá o valor que declarou (com um máximo de mil contos).

Fig. 1 Sempre que enviar uma carta registada, guarde bem o recibo (necessário como meio de prova).

Tem seguro? Não, mas os Correios prevêem uma indemnização em caso de extravio ou dano da correspondência. Esta será igual a vinte vezes o preço pago pelo envio (4.200\$00, para uma carta de 20 g). Para isso, o consumidor terá de apresentar o recibo de envio (ver fig. 1).

Tempo anunciado. Os Correios de Portugal não dão qualquer indicação

de tempo para o correio registado, dizem apenas que este é alvo de um tratamento prioritário.

Correio acelerado

De um modo geral, o correio acelerado é mais utilizado pelas empresas, sobretudo, para a correspondência internacional e é bastante mais caro que os outros tipos de correio.

Entidade responsável. Além dos Correios de Portugal (*Express Mail*), testámos as três empresas privadas mais importantes (DHL, Pinto Basto e Jet Services).

Tem seguro? Apenas os Correios de Portugal referiram ter um seguro para os envios *express mail*. A DHL diz que, se ficar provado que houve extravio ou dano, o consumidor

1. CORREIO: CARACTERÍSTICAS E RESULTADOS DO TESTE											
TIPO E ORIGEM DO CORREIO	CARACTERÍSTICAS			RESULTADOS DO TESTE							PREÇOS (3)
	Entidade responsável	Tem-seguro?	Tempo-anunciado (1)	Tempo médio (2)	Percentagem de cartas que chegam no...						
					... 1º dia	... 2º dia	... 3º dia	... 4º dia	... 5º dia	... 9º dia	
Normal											
Continente (4)	Correios de Portugal	Não	D + 3 (três dias)	1,76	38,7	48,9	9,9	1,9	0,6	0	42\$00
Açores (5)				3,01	0	25,0	54,6	18,0	1,6	0,8	
Madeira (6)				2,87	1,6	32,5	47,3	14,7	3,9	0	
Azul											
Continente (4)	Correios de Portugal	Não	D + 1 (um dia)	1,07	93,3	6,4	0,3	0	0	0	75\$00
Açores (5)			D + 2	2,33	13,2	40,8	46,0				
Madeira (6)			(dois dias)	1,76	34,6	55,1	10,3				
Registado (simples) (7)											
Continente (4)	Correios de Portugal	Não (8)	n.i.	1,10	93,6	3,2	3,2	0	0	0	222\$00
Açores (5)				2,06	23,5	47,1	29,4				
Madeira (6)				1,65	35,3	64,7	0				
Acelerado											
DHL	DHL	Não (9)	um dia útil	1,00	100,0	0	0	0	0	0	2.146\$00
Express mail	Correios de Portugal	Sim	um dia útil	1,00	100,0	0					1.100\$00
Jet Services	Jet Services - Portugal	n.i.	n.i.	1,20	90,0	10,0					1.392\$00
Pinto Basto	Pinto Basto - Transportes e Distribuições	n.i.	n.i.	1,20	90,0	10,0					1.508\$00

n.i. = não indica.

(1) Pelas entidades responsáveis.

(2) Número de dias que cada carta demora, realmente e em média, a chegar ao destino.

(3) Preços para uma carta até 20 gramas (carta normal).

(4) Cartas trocadas em 20 cidades do continente.

(5) Cartas enviadas dos Açores (Ponta Delgada) para a Madeira (Funchal) e continente (capitais de distrito, Almada, Loures e Matosinhos)

(6) Cartas enviadas da Madeira (Funchal) para os Açores (Ponta Delgada) e Continente (capitais de distrito, Almada, Queluz e Vila

Nova de Gaia).

(7) Carta registada sem aviso de recepção.

(8) Mas há uma indemnização (20 vezes a taxa de envio) para os casos de extravio ou destruição da carta.

(9) As indemnizações são estudadas caso a caso.

Correio internacional

Em paralelo com o nosso estudo, e com o objectivo de saber como funciona o correio internacional, o BEUC (**Bureau Européen des Unions de Consommateurs**) realizou um teste a nível europeu. Para isso, em Novembro de 1993, as capitais dos países da União Europeia e Suíça trocaram mais de 6.000 cartas entre si. Eis as principais conclusões.

Quanto tempo?

- Como se pode ver pelo quadro, em termos médios, os correios de Inglaterra (2,7 dias), da Alemanha e da Dinamarca (3 dias) e da Holanda (3,1 dias), são os países mais rápidos a despachar a correspondência.
- A nível da recepção, a Alemanha e o Luxemburgo, com uma média de três dias, são os países onde as cartas chegam mais depressa.
- Portugal, de um modo geral, apresentou bons resultados. As cartas

demoraram, em média, 3,6 dias a percorrer o caminho entre Portugal e as capitais dos outros países; e 3,9 dias no caminho de regresso.

Em que condições?

Além do tempo que demoram, é preciso saber se todas as cartas chegaram ao destino e em que condições.

- Todas as cartas enviadas da Bélgica, Holanda e Portugal chegaram ao destino. Do lado oposto, ou seja, os países onde se perderam mais cartas, encontram-se a Dinamarca e o Luxemburgo: 4,6% das cartas enviadas nunca chegaram ao destino. Se nos situarmos no país de recepção, verificamos que apenas a Grécia recebeu toda a correspondência destinada a este país. O Luxemburgo (4,6%) e a Bélgica (3,8%) foram os países onde se registou um maior número de perdas.
- No que se refere às condições em que as cartas chegam ao destinatário, toda a correspondência enviada da Grécia e da Suíça chegou sem qualquer problema, o mesmo acontecendo com as cartas que chegaram à Bélgica, Grécia, Holanda, Inglaterra e Suíça.

A lista dos piores é liderada por Portugal e Itália: 2,5% das cartas que partiram de Portugal chegaram ao destino abertas ou danificadas; e 8,3% das cartas que chegaram a Itália (oriundas dos outros países) estavam nas mesmas condições.

Em termos gerais, podemos dizer que a nível do correio internacional, se exceptuarmos as condições em que as cartas originárias de Portugal chegaram ao destinatário, o nosso país não apresenta problemas no envio e recepção do correio.

CORREIO INTERNACIONAL		
PAÍS	Tempo médio (1)	
	envio	recepção
Alemanha	3,0	3,0
Bélgica	3,2	4,1
Dinamarca	3,0	3,4
Espanha	4,4	4,3
França	3,0	3,1
Grécia	5,9	4,9
Holanda	3,1	3,3
Inglaterra	2,7	3,2
Irlanda	3,3	4,1
Itália	4,2	4,6
Luxemburgo	3,1	3,0
Portugal	3,6	3,9
Suíça	5,5	3,3

(1) Número de dias.

receberá o valor pago pelo envio. Nesta empresa, as indemnizações são estudadas caso a caso. Ou seja, as garantias dadas pela DHL não garantem quase nada. A Pinto Basto e Jet Services não nos responderam, pelo que não podemos avaliar a segurança do seu serviço.

Tempo proposto. A DHL e os Correios de Portugal asseguram a entrega num dia útil. A Jet Services e a Pinto Basto não responderam.

Quanto tempo?

Uma vez expostas as principais características de cada tipo de correio, vejamos os resultados do teste. Dado que enviamos um grande número de cartas de e para várias cidades, é impossível publicar todos os resultados. Assim, optámos por referir, além do tempo médio, as cidades mais rápidas e mais lentas a enviar e a receber as cartas.

A média

Como se pode ver pelo quadro 1, se considerarmos apenas os tempos médios, verificámos que o correio acelerado é o mais rápido: demora, em média, entre um dia (*Express mail* e DHL) e 1,2 dias (Jet Services e Pinto Basto); de seguida aparece o registado, que demora entre 1,1 dias (continente) e 2,06 dias (Açores); o terceiro lugar é ocupado pelo azul, cujo tempo médio se situa entre 1,07 (continente) e 2,3 dias (Açores); e, por fim, aparece o normal, que demora entre 1,76 (continente) e 3,01 dias (Açores).

No entanto, nem sempre a média é a melhor medida, por detrás dela podem estar diferenças muito acentuadas. Assim, o mais correcto será verificar a percentagem de cartas que chegam em cada dia.

Quantas cartas em cada dia?

Para simplificar a apresentação dos resultados, dividimos este capítulo em dois blocos: primeiro, apresentamos os resultados do correio normal, azul e registado no continente e, depois, o tempo que as cartas demoram entre as duas ilhas e entre estas e o continente (ver fig. 2). Saliente-se que, ao falar do tempo, nunca contamos o dia em que as cartas são colocadas no correio. Por exemplo, se a carta for colocada hoje e chegar amanhã ao destino, dizemos que chega no primeiro dia (e que demora um dia) ou, como dizem os Correios, que chegou no prazo D + 1.

Continente: os bons e o mau

- **Correio normal.** Dentro do continente, as cartas demoraram entre um e cinco dias. Mas a maior parte delas (48,9%) chegou no segundo dia.
- **Correio azul.** Todas as cartas chegaram até ao terceiro dia. No entanto, a grande maioria delas (93,3%) foi entregue no primeiro dia.
- **Correio registado.** Tal como no correio azul, as cartas registadas demoraram entre um e três dias a chegar ao destino, mas 93,6% delas chegaram no primeiro dia.
- **As lebres e as tartarugas.** De entre as 20 cidades testadas no continente, Évora foi a que demorou menos tempo a enviar o correio: com excepção das cartas enviadas para Vila Franca de Xira e Bragança, para

onde o correio normal demorou, em média, dois dias, quase todas as cartas chegam ao destino no dia seguinte ao do envio. É de referir que o correio azul e registado saídos de Évora para o resto do continente chegou sempre no dia seguinte. Gondomar foi a cidade onde o correio normal chegou mais depressa: as cartas "azuis" chegaram todas até ao segundo dia e mais de 96% delas demorou apenas um dia; quanto ao correio normal, esse, demorou entre um e três dias, mas mais de 96% das cartas enviadas para esta cidade chegaram até ao segundo dia.

As cartas enviadas de Bragança foram as mais lentas. O correio normal demorou, em média, 2,65 dias chegar ao destino, mas cerca de 22% das cartas demoraram mais de três dias. O correio azul demorou, em média, um dia e meio (metade das cartas chegou depois do primeiro dia). As cartas registadas, essas, demoraram, em média, 1,19 dias (19% chegaram no segundo dia).

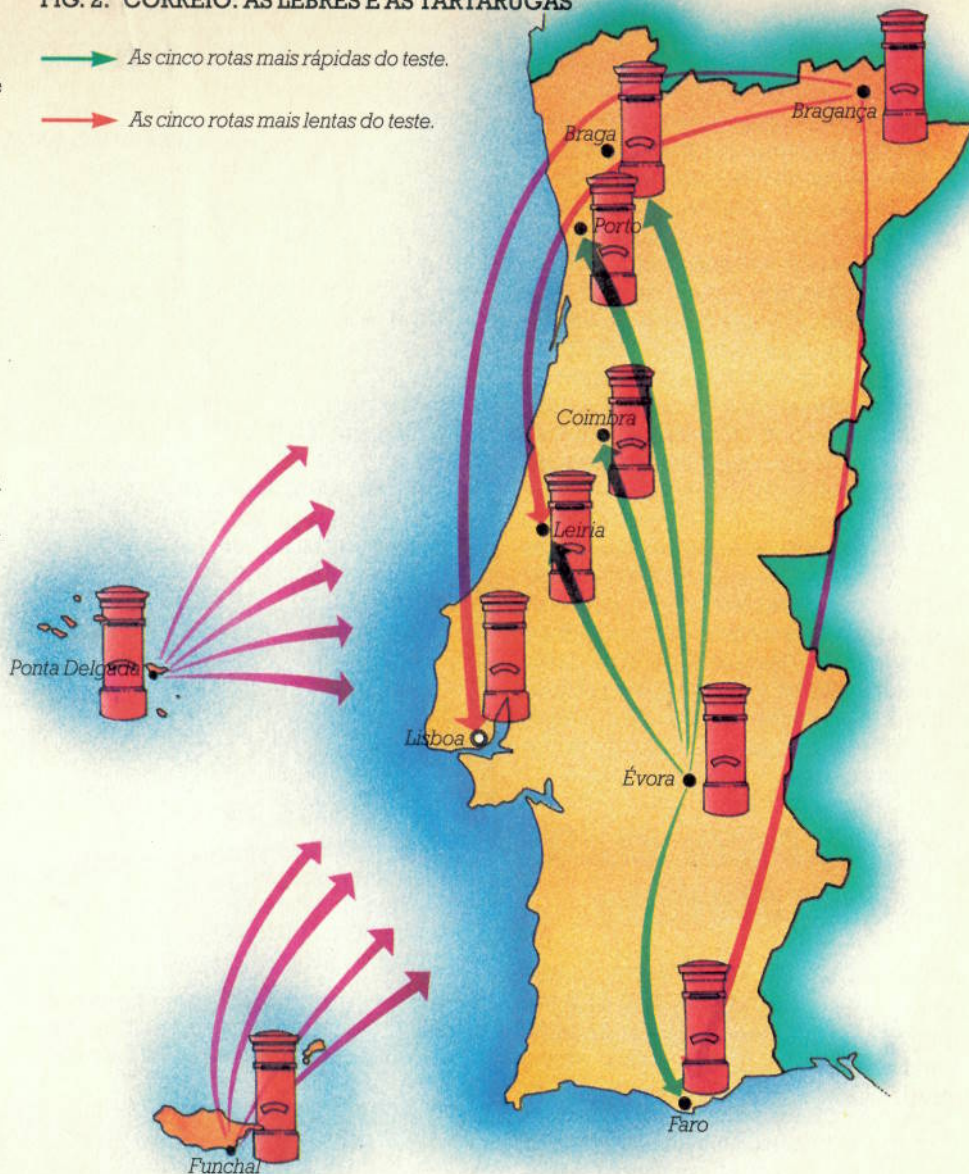
Bragança também apresenta problemas a nível da recepção do correio normal: se escrever uma carta para Bragança, ela pode demorar entre dois e cinco dias a chegar. O mesmo já não acontece com correio azul e registado, que demoram, em média, um dia. Isto demonstra que os correios de Bragança, na realidade, dão prioridade a estes dois últimos tipos de correio.

Prà Madeira e pròs Açores!

De um modo geral, as cidades insulares são mais rápidas a enviar do que a distribuir o correio. Além disso, em termos gerais, o correio azul e registado, tal como nas outras zonas do país, chegam antes do normal.

- **Correio normal.** O correio normal oriundo de Ponta Delgada e do Funchal demorou, respectivamente, entre dois e nove dias e um e cinco dias a chegar ao destino. A maior parte das cartas enviadas de Ponta Delgada e Funchal chegam até ao terceiro dia (cerca de 80%). No que se refere ao correio endereçado a estas duas cidades, verificámos que as cartas normais enviadas para o Funchal demoram entre dois e nove dias a chegar, mas mais de 86% das cartas chegaram até ao terceiro dia. Quanto a Ponta Delgada, as cartas normais podem demorar entre dois e seis dias, mas quase metade chega entre o quarto e o sexto dia.

FIG. 2. CORREIO: AS LEBRES E AS TARTARUGAS



- **Correio azul.** O correio azul enviado de Ponta Delgada e do Funchal demorou entre um e três dias a chegar ao destino. Refira-se que, no terceiro dia, chegaram apenas 10,3% das cartas proveniente do Funchal, enquanto de Ponta Delgada, nesse mesmo dia, chegaram 46%.

As cartas correio azul endereçadas a Ponta Delgada demoraram entre um e quatro dias, mas apenas 24% delas chegaram até ao segundo dia. Das cartas enviadas para o Funchal, 13% demoraram entre três e dez dias.

- **Correio registado.** As cartas registadas enviadas do Funchal percorreram o caminho num ou dois dias; a correspondência enviada de Ponta Delgada demorou entre um e três dias. Relativamente às cartas endereçadas às duas ilhas, todas elas chegaram ao

Funchal no segundo dia; para Ponta Delgada, o correio registado demorou entre um e três dias (a maior parte chegou no terceiro dia).

Registo em segurança

Como referimos, ao registar uma carta, o consumidor pretende assegurar a sua entrega. Será que isso acontece sempre? Se tivermos em conta os resultados do nosso teste, podemos dizer que o correio registado é mesmo seguro: nenhuma das cartas registadas se perdeu; o carteiro apresentou sempre o documento para o destinatário assinar; quando não estava ninguém em casa, deixaram

A bem da comunicação

Para que as cartas cheguem ao destino sem grandes problemas, é necessário seguir algumas formalidades.

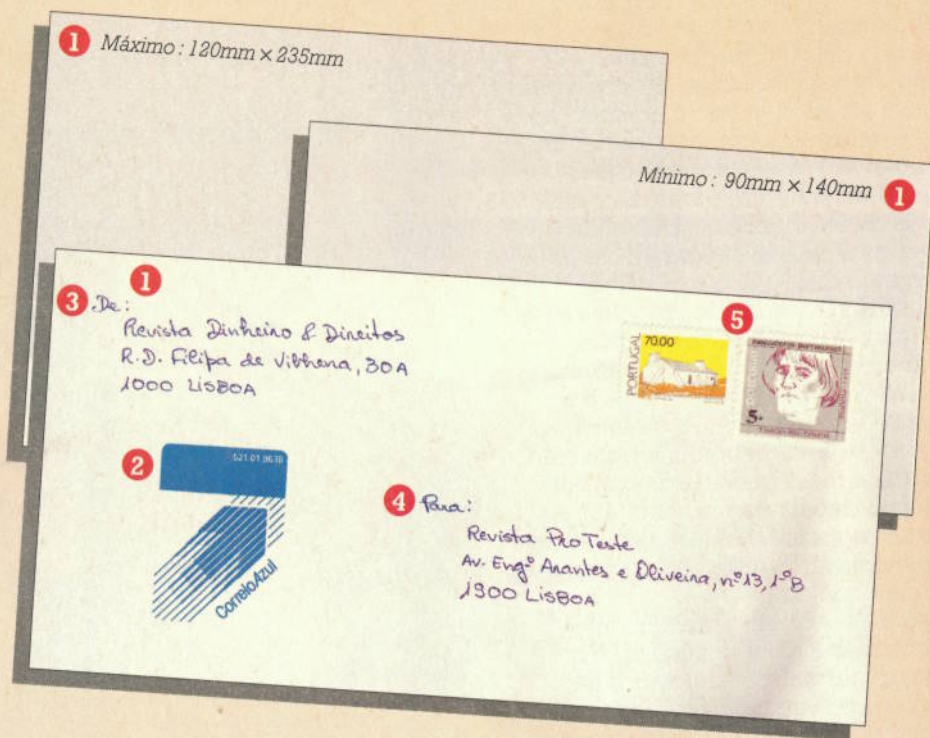
– Sempre que possível, utilize envelopes normalizados (número 1, fig. 3).
 – Se quiser mandar uma carta azul, o melhor é utilizar envelopes próprios para este tipo de correio (pré-franqueados), fica mais barato. Se, para este tipo de correio utilizar envelopes normais, deve sinalizá-los com um autocolante "correio azul" (número 2, fig. 3). Este é fornecido gratuitamente pelos Correios.

– Se a carta lhe parecer muito pesada, verifique se esta ultrapassa as 20 g. Se for esse o caso, terá de pagar uma sobretaxa.

– Escreva os nomes e direcções do remetente (número 3, fig. 3) e destinatário (número 4, fig. 3), não esquecendo o código postal. Lembre-se também que deve colocar o selo no local adequado (número 5, fig. 3).

– Coloque as cartas "azuis" nos marcos próprios para este tipo de correio. Se não o fizer, as cartas serão tratadas como correio normal.

FIG 3. MEIO CAMINHO ANDADO



um aviso, onde se referia o local e prazo de levantamento da carta; nos casos em que este prazo foi ultrapassado, o carta foi devolvida.

Acelerado, mas não muito

As cartas de correio acelerado foram trocadas apenas entre Lisboa e Gondomar (Porto). De acordo com o nosso teste, as cartas enviadas por *express mail* e DHL chegaram no dia seguinte ao do envio; nas outras duas empresas (Jet Services e Pinto Basto), algumas cartas só chegaram no terceiro dia. Assim, se considerarmos apenas a velocidade, na maior parte dos casos, o consumidor não tem interesse em utilizar este tipo de correio. No entanto, é preciso referir que este correio não é directamente comparável aos outros: trata-se de um serviço mais personalizado (recolha da correspondência em casa) e está mais vocacionado para a correspondência internacional, além de, como é evidente, ser bastante mais caro (ver mais à frente).

2. EM QUE CONDIÇÕES CHEGAM AS CARTAS?

ORIGEM	Pequenos problemas (%)	Gravemente danificadas (%)	Outros (%)
Almada	2,6	1	-
Amadora	5,3	-	-
Braga	1,7	0,4	-
Bragança	52	1,3	-
Cascais	-	1	perdidas: 0,5
Coimbra	0,9	-	-
Évora	0,9	0,4	-
Faro	4,3	1,3	-
Funchal	-	0,9	-
Gondomar	-	-	-
Leiria	0,9	-	-
Lisboa	2,5	0,2	-
Loures	1,4	1,1	-
Maia	-	-	-
Matosinhos	-	-	-
Oeiras	-	-	-
Porto	-	0,3	-
Ponta Delgada	7,5	4,7	-
Queluz	-	0,4	-
Setúbal	-	0,4	abertas: 0,4
V.F.Xira	-	-	-
V.N.Gaia	-	-	-
Total	3,6	0,6	0,02

Cumprem os objectivos?

Tendo em conta os tempos propostos pelos Correios de Portugal (D + 3 para o correio normal; D + 1 e D + 2 para o correio azul no continente e ilhas, respectivamente), verificámos se os correios são mais rápidos ou mais lentos do que dizem.

- No correio normal, 97,5% das cartas trocadas no continente chegaram dentro do prazo proposto pelos correios (D + 3); das cartas enviadas para Ponta Delgada, apenas 52% chegaram dentro deste prazo; no caso do Funchal, 86,6% das cartas chegaram até ao terceiro dia. No sentido inverso, o correio é mais rápido: 79,7% das cartas enviadas de Ponta Delgada e 81,5% do Funchal chegam dentro do prazo proposto.
- Para o correio azul, os correios propõem D + 1 para as cartas trocadas dentro do continente e D + 2 para a Madeira e Açores. Como se pode ver pelo quadro, cerca de 93% das cartas trocadas no continente chegam no dia a seguir ao envio; das cartas enviadas para os Açores, apenas 23,7% chegam dentro do

prazo proposto (D + 2), enquanto 86,8% chegam à Madeira dentro deste prazo. Metade das cartas enviadas dos Açores chegaram até ao segundo dia, enquanto 89,7% das cartas provenientes da Madeira respeitam este prazo.

- Relativamente ao correio registado, objectivo "segurança", esse, como referimos, foi plenamente cumprido. Quanto ao tempo, como os correios não propõem prazos para este correio, considerámos o tempo dado para o correio azul. Tendo em conta este prazo, 94,4% das cartas trocadas no continente chegam no primeiro dia; 33% das cartas chegaram aos Açores até ao segundo dia; das que foram enviadas desta ilha, 70,6% chegaram dentro desse prazo; no que se refere ao Funchal, todas as cartas (enviadas e recebidas nesta cidade) chegaram dentro do prazo (D + 2).

destacam-se, pela quantidade, as provenientes de Bragança (52% dos envios realizados desta cidade) e Ponta Delgada (7,5% dos envios desta cidade). Estas cartas estavam muito sujas (tinta de carimbo dos correios).

- Embora em menor quantidade, as cartas que se apresentam gravemente danificadas (0,6% do total de envios) causam maiores problemas. Encontrámos cartas cortadas, muito amarrotadas e com tinta de carimbo que afectava o interior do envelope. A pior situação foi detectada no correio proveniente de Ponta Delgada: 4,7% das cartas provenientes desta cidade encontravam-se em muito más condições (ver fig. 4).

- Além disso, ainda encontrámos uma carta aberta e outra nunca chegou ao destino. Não é um número significativo, mas é muito grave.

Sujas e cortadas

Além da rapidez, é necessário ter em conta as condições em que chegam as cartas (sujas, amarrotadas, etc.).

- Como se pode ver pelo quadro 2, do total de cartas que apresentavam "pequenos problemas" (3,6%)

Não vale a pena pagar muito

- Para o correio normal, azul e registado, o consumidor não tem possibilidade de escolha: se quiser enviar uma carta terá de se sujeitar

às taxas dos Correios de Portugal. Estas taxas são estabelecidas em função do peso. Os preços que constam do quadro dizem respeito a uma carta até 20 gramas (a mais vulgar). Assim, se quiser enviar uma carta deste tipo terá de pagar 42\$00 pelo correio normal, 75\$00 pelo azul e 222\$00 pelo registo simples.

- No correio acelerado, os preços são estabelecidos por zonas (diferentes de empresa para empresa), por isso, para podermos fazer uma comparação, considerámos o preço pago pelo trajecto Lisboa/Porto. Nas quatro empresas testadas, os preços oscilam entre 1.100\$00 (Correios de Portugal) e 2.146\$00 (DHL).

- De um modo geral, podemos dizer que, pelo menos para cartas de 20 gramas, e se considerarmos apenas o tempo, não vale a pena utilizar o correio acelerado. Isto porque o correio azul demora sensivelmente o mesmo tempo e é muito mais barato.

Para urgências: correio azul

De um modo geral, se esquecermos os problemas detectados em Bragança e Ponta Delgada, podemos dizer que os correios funcionam bem.

- No que se refere ao tempo, verificámos que, de um modo geral, o correio azul e registado chegam sempre primeiro que o normal. Assim, se a sua carta é urgente, opte por um destes correios. Não se esqueça, no entanto, que ao registar a carta fica com uma prova de envio, o que lhe dá mais segurança.

Geralmente, falando apenas no tempo que as cartas demoram, não vale a pena utilizar o correio acelerado. Este é bastante mais caro que os outros e não é mais rápido: o *express mail* e DHL demoram um dia, o que também aconteceu com a maior parte do correio azul e registado; nas outras duas empresas (Jet Services e Pinto Basto), algumas cartas só foram entregues no segundo dia.

- Quanto à segurança, habitualmente os correios não dão destinos dúbios às nossas cartas: de entre as mais de 5.000 cartas que enviamos, só uma desapareceu.

- Relativamente às condições em que as cartas chegam ao destinatário, salientamos os casos de uma carta aberta e as cartas muito danificadas oriundas de Ponta Delgada.

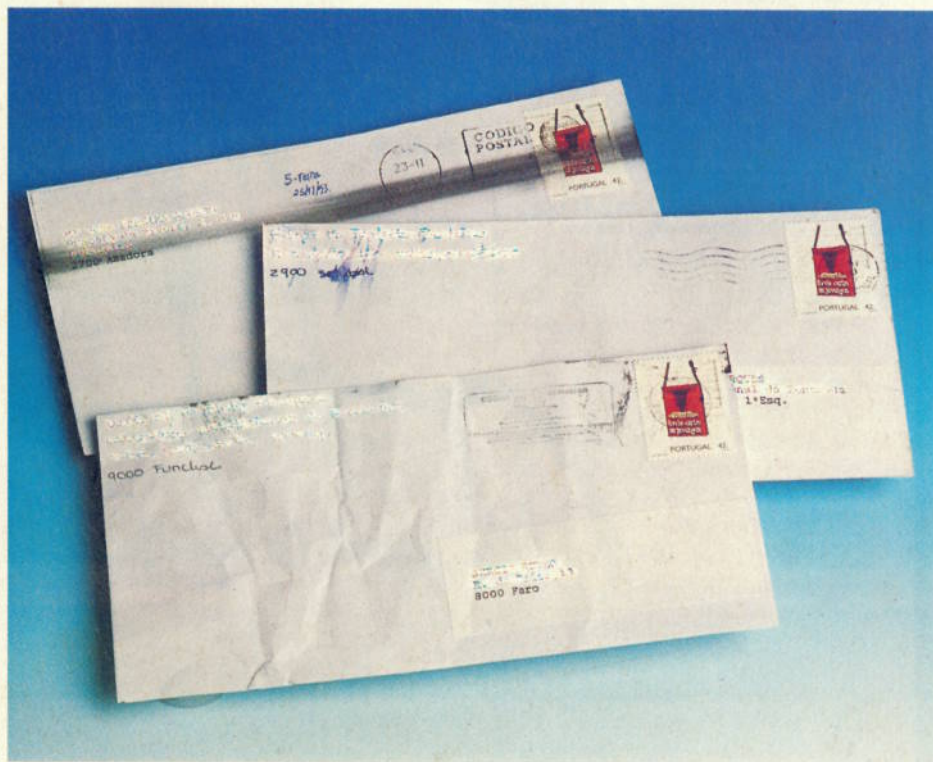


Fig. 4 Cartas sujas, amarrotadas, cortadas e abertas, provenientes essencialmente de Bragança e Ponta Delgada... uma situação a melhorar.