



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**  
**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON MARACANAÚ**

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 25.12.0564.001.00041-3

**Data/Hora de Abertura:** 18/12/2025 às 11:55:14

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** FRANCISCO JONAS COSTA NASCIMENTO FILHO

**CPF do Consumidor:** 084.829.533-11

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Correios Sede	Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	34.028.316/0001-03	25.12.0564.001.00041-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Demais Serviços

**Assunto:** Serviços Postais

**Problema:** Não entrega / demora na entrega do produto

**Relato:**

Relata o consumidor que enviou uma encomenda por meio dos Correios, na modalidade PAC, em 19/11/2025, sob o código de rastreamento QN938345345BR, com destino ao município de Moita/SE, cuja previsão de entrega era para o dia 02/12/2025. Contudo, diante do não recebimento da encomenda na data prevista, passou a estranhar a situação.



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**  
**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON MARACANAÚ**

Afirma que compareceu à agência dos Correios por duas vezes em busca de informações acerca do objeto, sendo informado apenas de que a demanda estaria elevada, sem a apresentação de qualquer previsão concreta de entrega. Informa, ainda, que ao consultar o aplicativo dos Correios para rastreamento, a última atualização registrada data de 01/12/2025, indicando que a encomenda estaria localizada em Salvador, enquanto em outro aplicativo de consulta não consta qualquer informação sobre o referido envio.

Diante da ausência de esclarecimentos e da inexistência de solução administrativa, buscou o Procon para solicitar a devida intermediação do caso.

**Pedido: Requer o consumidor informações claras acerca da previsão de entrega, bem como a efetiva entrega da encomenda.**

#### **TRATATIVAS**

---

18/12/2025 - **Carta**

**Situação:** Aberta