

	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação Eproc-SC	Execução PROCON SC
---	-----------------------------------	-------------------------	-----------------------

Processo Realizar Pesquisa de Preço e Análise de Mercado			
Versão 01/2026	Data de Emissão 24/09/2026	Macroprocesso (Governo de SC) Segurança Pública	Macroprocesso Fiscalização e Sancionamento

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

O objetivo do processo é realizar pesquisas sobre a intenção de compra e os hábitos de consumo dos consumidores e análises de preço e mercado pelo Procon/SC, em conjunto com a Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas de Santa Catarina (FCDL/SC), visando coletar, organizar, analisar e divulgar informações atualizadas sobre os preços praticados no mercado catarinense, em datas comerciais, com maior transparência nas relações de consumo e subsidiar as ações de orientação e fiscalização do Procon/SC.

1.2 Informações Complementares

A pesquisa busca gerar informações qualificadas sobre o comportamento do consumidor e a dinâmica do mercado, possibilitando compreender os fatores que influenciam suas decisões de compra, os produtos e serviços de maior interesse, os períodos e canais preferenciais de consumo e a percepção dos consumidores em relação aos preços praticados.

Os resultados deverão subsidiar ações de planejamento, orientação e fiscalização do Procon/SC, apoiar a formulação de estratégias de proteção e educação para o consumo e proporcionar ao mercado e à sociedade informações relevantes para a compreensão das tendências de consumo e das condições de mercado em Santa Catarina.

1.3 Características do Processo

1.3.1 Tipo de Processo:

☐ Processo Gerencial ☐ Processo Finalístico ☒ Processo Suporte

1.3.2 Tipo de Tramitação:

☐ Setorial ☒ Intersectorial ☐ Intragovernamental ☒ Interinstitucional

1.4 Responsável

<i>Cargo</i>	<i>Setor</i>	<i>Telefone</i>	<i>E-mail</i>
Coordenador	GFISC	(48) 3665-9088	npof@procon.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

- Municípios Catarinenses;
- Sociedade Catarinense;
- Governo do Estado de Santa Catarina;
- Secretaria do Gabinete do Governador do Estado (SGG);
- Secretaria de Estado do Planejamento (SEPLAN).
- Escritório de Processos (EPROC/SEPLAN)

1.6 Atores Envolvidos

- Gerente GFISC;
- Fiscais;
- Comunicação
- Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas (FCDL)

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- Portal de Gestão de Projetos do Governo do Estado de Santa Catarina (Projeta SC);
- Planilhas eletrônicas.
- Google Drive

1.8 Parâmetros SGPe

<i>Classe</i>		<i>Assunto</i>		<i>Controle de acesso (sigilo)</i>
	N/A		N/A	N/A

1.9 Legislação, normativas e outras referências

- Lei Federal nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor.
- Decreto Federal nº 2.181/1997.
- Lei Complementar Estadual aplicável.

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
Variação média de preços	$(\text{Preço médio atual} - \text{Preço médio anterior}) \div \text{Preço médio anterior} \times 100$	Por pesquisa
Amplitude de preços	$(\text{Maior preço} - \text{Menor preço}) \div \text{Menor preço} \times 100$	Por pesquisa
Economia potencial ao consumidor	$(\text{Maior preço} - \text{Menor preço}) \times \text{quantidade de itens da cesta Monitoramento}$	Por pesquisa
Produtos com maior variação Monitoramento	$\text{N}^\circ \text{ de produtos cuja variação supera o limite definido} \div \text{N}^\circ \text{ total de produtos} \times 100$	Por pesquisa
Pesquisas divulgadas	$\text{N}^\circ \text{ de pesquisas publicadas} \div \text{N}^\circ \text{ de pesquisas concluídas} \times 100$ 100%	Por campanha
Alcance das divulgações	$\text{N}^\circ \text{ de visualizações/acessos às pesquisas publicadas}$ Crescimento $\geq 10\%$ a.a.	Mensal
Demandas geradas para fiscalização	$\text{N}^\circ \text{ de situações identificadas que geraram orientação/fiscalização Monitoramento}$	Por campanha
Taxa de atendimento às demandas	$\text{N}^\circ \text{ de demandas analisadas/respondidas} \div \text{N}^\circ \text{ de demandas recebidas} \times 100$ $\geq 95\%$	Mensal
Participação dos parceiros	$\text{N}^\circ \text{ de contribuições recebidas da FCDL/SC} \div \text{N}^\circ \text{ de contribuições previstas} \times 100$ $\geq 90\%$	Por pesquisa
Atualização da base de preços	$\text{N}^\circ \text{ de registros atualizados no período} \div \text{N}^\circ \text{ de registros previstos} \times 100$ $\geq 95\%$	Por campanha
Índice de comparabilidade	$\text{N}^\circ \text{ de produtos com especificação padronizada} \div \text{N}^\circ \text{ total de produtos pesquisados} \times 100$	Por campanha

1.11 Definições

- FCDL: Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O diagrama pode ser acessado através do link: [Realizar Pesquisa de Preço e Análise de Mercado](#)

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Realizar Pesquisa de Preço e Análise de Mercado

Fiscais

O processo inicia-se a partir da programação estabelecida com base no calendário de datas comerciais, que define as pesquisas a serem realizadas.

1. Elaborar o questionário de intenção de compra do consumidor

Definir e estruturar as perguntas que serão utilizadas para identificar a intenção de compra, os hábitos de consumo e os principais interesses dos consumidores relacionados à data comercial.

2. Testar o questionário e realizar ajustes antes da aplicação

Aplicar testes no questionário para verificar a clareza, a adequação e a compreensão das perguntas, realizando os ajustes necessários antes da aplicação aos consumidores.

3. Encaminhar o questionário ao gerente da GFISC

Enviar a versão ajustada do questionário ao gerente da GFISC para análise e validação antes da aplicação.

Gerente GFISC

4. Receber questionário pronto para aplicação

Receber a versão final do questionário, após análise e validação, para dar continuidade às etapas de divulgação e aplicação.

A partir desta atividade o fluxo processual segue por dois caminhos:

☐ Fluxo Comunicação: o processo segue para a atividade **5 Encaminhar questionário para Comunicação**

☐ Fluxo FCDL: o processo segue para a atividade **6 Enviar questionário para FCDL por e-mail**

5. Encaminhar questionário para Comunicação

Enviar o questionário à área de Comunicação para os procedimentos necessários à divulgação e aplicação da pesquisa.

6. Enviar o questionário para a FCDL/SC por e-mail

Encaminhar o questionário finalizado à FCDL/SC, por e-mail, para conhecimento e providências relacionadas à aplicação da pesquisa.

FCDL

7. Receber a pesquisa de intenção de consumo

Receber questionário de intenção de compra dos consumidores elaborado pelo PROCON/SC.

8. Encaminhar a pesquisa de análise de mercado

Elaborar e aplicar a pesquisa de análise de mercado perfilado com questionário de consumo e encaminhá-las ao PROCON/SC para análise e utilização dos resultados em conjunto.

Comunicação

9. Planejar a campanha da data comercial

Definir as ações, período e estratégias necessárias para a realização da campanha relacionada à data comercial.

10. Aplicar o questionário aos consumidores

Realizar a aplicação do questionário junto aos consumidores em mídias sociais, coletando as informações sobre intenção de compra e hábitos de consumo.

11. Compartilhar as respostas com o gerente da GFISC

Disponibilizar as respostas coletadas por meio do Google Forms ao gerente da GFISC para acompanhamento e análise dos dados.

Gerente GFISC

A partir desta atividade o fluxo processual segue por dois caminhos:

- ☐ **Fluxo Comunicação:** o processo segue para a atividade **12 Acessar respostas dos questionários da pesquisa com consumidor em planilhas e gráficos**
- ☐ **Fluxo FCDL:** o processo segue para a atividade **13 Consolidar resultado dos questionários aplicados pelo (PROCON) e (FCDL)**

12. Acessar respostas dos questionários da pesquisa com consumidor em planilhas e gráficos

Consultar as respostas coletadas por meio do questionário direcionado ao consumidor, utilizando as planilhas e os gráficos gerados pela ferramenta, para acompanhamento e análise das informações obtidas.

13. Consolidar resultado dos questionários aplicados pelo (PROCON) e (FCDL)

Receber, por e-mail, a pesquisa e a análise de mercado encaminhadas pela FCDL e organizar os dados obtidos nas pesquisas realizadas pelo PROCON/SC e pela FCDL/SC, consolidando as informações para análise conjunta dos resultados.

14. Apresentar os dados à Comunicação e à FCDL/SC em reunião

Apresentar os resultados consolidados das pesquisas, destacando os principais dados e informações identificadas para alinhamento entre as áreas envolvidas.

15. Produzir o relatório analítico

Elaborar relatório com a consolidação e análise dos resultados das pesquisas de intenção de consumo e de mercado.

16. Arquivar o relatório analítico no Drive

Salvar e organizar a versão final do relatório analítico no Drive, garantindo seu registro e acesso para consulta.

Resultado do processo

Relatório analítico consolidado das pesquisas de intenção de consumo e análise de mercado, com os principais resultados e informações para subsidiar as ações do PROCON/SC.

4. PRIVACIDADE DE DADOS

4.1 Existem Dados Pessoais no Processo de Negócio?

☐ Sim ☐ Não

4.2 Existem exceções de aplicação da LGPD para o processo de negócio?

Processo relacionado com:	Seleção
a) Segurança Pública	☐
b) Defesa Nacional	☐
c) Segurança do Estado	☐
d) Atividades de Investigação e Repressão de Infrações Penais	☐

Fonte: LGPD

4.3 Dados Pessoais são sensíveis?

☐ Sim

☒ Não

4.4 Os dados Sensíveis estão relacionados:

Tipo de Relação	Seleção
Origem racial ou étnica.	☐
Convicção religiosa.	☐
Opinião política.	☐
Filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso.	☐
Filosófico ou político	☐
Saúde ou à vida sexual	☐
Genéticos ou biométricos	☐

Fonte: LGPD

4.5 Qual base legal está relacionada com a utilização dos dados?

Base Legal LGPD	Seleção
Consentimento	☐
Cumprimento de obrigação legal ou regulatória	☐
Execução de políticas públicas	☐
Realização de estudos por órgão de pesquisa	☐
Execução ou criação de contrato	☐
Exercício regular de direitos	☐
Proteção da vida	☐
Tutela da saúde	☐
Legítimo interesse	☐
Proteção do crédito	☐

Fonte: LGPD

4.6 Quais são os Dados Pessoais:

Dados Pessoais	Dados Sensíveis

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

4.7 Dados são anonimizados no processo de negócio?

☐ Sim

☐ Não

5. RELAÇÃO DE DOCUMENTOS

5.1 Os documentos do processo são produzidos no Setor ou recebidos/custodiados no setor?

☒ Produzido no Setor ☐ Existe documento recebido(fonte externa)

5.2 Relação dos documentos anexados ao processo:

SGPE		PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTO - PCD	
Código	Tipo de documento	Código PCD	Descritor
N/A	N/A	N/A	N/A

5.3 Os documentos são inseridos no sistema/processo administrativo seguindo a ordem dos eventos (ordem de inserção por meio de um fluxo estabelecido)?

☐ Sim ☐ Não

6. ANÁLISE DA CLASSIFICAÇÃO E DA TEMPORALIDADE DOS DOCUMENTOS

6.1 Existe plano de classificação e tabela de temporalidade para os documentos no órgão?

☐ Sim ☒ Não

6.2 Todos os documentos no processo estão no plano de classificação e na tabela de temporalidade?

☐ Sim ☒ Não

6.3 Os documentos no processo estão no plano de classificação e na tabela de temporalidade da atividade-meio ou da atividade-fim?

☐ Atividade-meio ☒ Atividade-fim ☐ Não estão previstos

6.4 Relação de documento e a temporalidade corrente, intermediário, destinação:

SGPE		PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS		TEMPORALIDADE DOS DOCUMENTOS		
Código	Tipo de Documento	Código PCD	Descritor	Corrente	Intermediário	Destinação (eliminação ou guarda permanente)

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

<i>Versão nº</i>	<i>Responsável pela elaboração da IT</i>	<i>Data</i>	<i>Síntese da Revisão</i>
01/2026	Elaborado por: Gerusa Rosa Oliva e Eduardo Bosquett Revisão: Geovane Maria Cazella	24/09/2026	Primeira versão do processo Realizar Pesquisa de Preço e Análise de Mercado



Assinaturas do documento



Código para verificação: **5V3P83IP**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



MAXIMILIANO SOARES DAITX (CPF: 015.XXX.750-XX) em 24/09/2026 às 16:27:39

Emitido por: "SGP-e", emitido em 01/02/2022 - 14:31:04 e válido até 01/02/2122 - 14:31:04.

(Assinatura do sistema)



KAROLINY DE ABREU SOUZA (CPF: 004.XXX.699-XX) em 24/09/2026 às 17:51:27

Emitido por: "SGP-e", emitido em 01/04/2026 - 17:08:04 e válido até 01/04/2126 - 17:08:04.

(Assinatura do sistema)



MICHELE ALVES CORREA REBELO (CPF: 861.XXX.799-XX) em 24/09/2026 às 17:59:24

Emitido por: "SGP-e", emitido em 22/03/2019 - 17:12:15 e válido até 22/03/2119 - 17:12:15.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U1NQXzY5NjhMDAwMTI1OTIfMTI2MjJfMjAyNl81VjNQODNJUA==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SSP 00012599/2026** e o código **5V3P83IP** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.