

PROGRAMA INMETRO
SUPERMERCADOS
NA MEDIDA CERTA

Guia de orientação aos supermercados

Balanças

UNINMETRO
Universidade Corporativa
do Inmetro

INMETRO



Bem-vindo(a) ao Guia de orientação aos supermercados: Balanças!

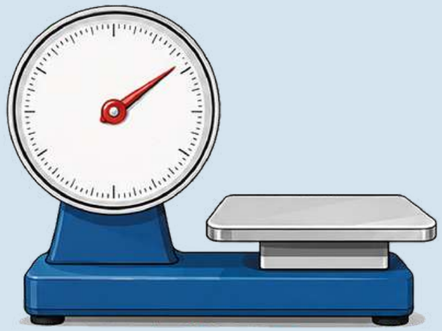
Este material foi desenvolvido com o objetivo de ser uma **ferramenta indispensável para comerciantes e operadores do setor varejista** que buscam a **excelência no atendimento e a total conformidade com as normas vigentes.** A pesagem correta de mercadorias vai muito além de uma exigência legal; ela é a garantia de uma relação de confiança e **transparência entre o seu estabelecimento e o consumidor**.

Siga este passo a passo para **evitar penalidades, otimizar a rotina da sua equipe** e, acima de tudo, assegurar que o seu cliente pague exatamente por aquilo que está levando.

Tenha uma excelente leitura!

Conheça o seu equipamento

No supermercado, você encontra **quatro tipos principais de balanças**:



Mecânicas: aquelas com ponteiro ou mostrador analógico.



Digitais: as que possuem visor eletrônico para o peso.



De Checkout: ficam embutidas/integradas diretamente no caixa.



De Autoatendimento: ficam livres para o próprio cliente usar.

Regras de Ouro (Antes de começar o dia!)

Antes de abrir a loja ou iniciar o seu turno, confira com atenção os seguintes **itens na balança**:



Selo do Inmetro: deve estar visível e dentro do prazo de validade.



Lacres: devem estar inteiros; logo, nunca use uma balança com lacre rompido ou violado.



Display: o visor deve funcionar perfeitamente e ficar 100% visível para o cliente.



Função Tara: certifique-se de que o botão da tara está descontando o peso da embalagem.



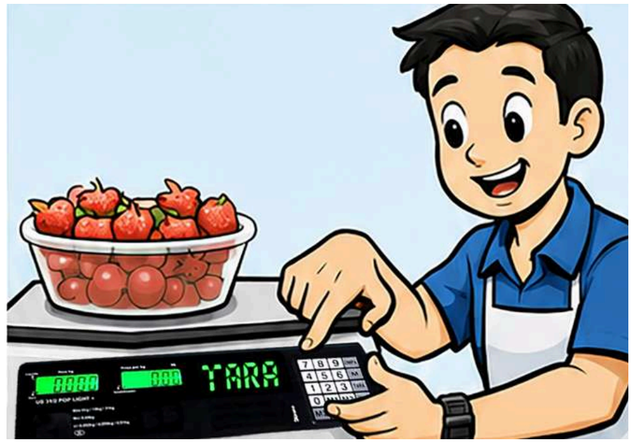
Higiene e Local: a balança precisa estar limpa e apoiada em uma superfície firme e nivelada.

Na Hora de pesar: Faça certo!

O jeito certo



Coloque a balança **longe de vento** (ventiladores/ ar-condicionado) e de vibrações.



Use sempre a **função tara** para o cliente pagar apenas pelo produto, não pela embalagem.



Deixe o **cliente acompanhar** todo o processo de pesagem.



Respeite o limite: nunca passe do **peso máximo** (Max) que a balança aguenta.

Na Hora de pesar: Faça certo!

O que evitar



Nunca esconda o visor da balança com caixas, cartazes ou produtos.



Viu **algo estranho ou desregulado**? Comunique o gerente ou responsável na hora!



Não altere as características do equipamento trocando o prato original ou seus acessórios. É permitido usar qualquer recipiente sobre o prato, desde que a tara seja ajustada corretamente.

Manutenção e Conserto: Atenção ao contratar!



A balança quebrou ou precisa de revisão? Só chame **Oficinas Permissionárias** (empresas autorizadas pelo Inmetro)!

Fique atento a estes 4 passos:

1. **Consulte antes:** verifique no Portal de Serviços do Inmetro nos Estados (PSIE) se a empresa está credenciada.
2. **Confira a validade:** verifique se o credenciamento está dentro do prazo de validade. Se estiver dentro do prazo, a permissionária está com o credenciamento ativo.
3. **Exija o crachá:** o técnico precisa estar identificado com o crachá da empresa autorizada.
4. **Ordem de serviço na mão:** a OS deve detalhar o serviço feito, os números dos lacres e dos selos de “instrumento reparado” utilizados.

ATENÇÃO: Anote tudo! Mantenha um histórico interno com as datas e reparos feitos no seu mercado.

Checklist do Gerente: Fiscalização preventiva

Use esta tabela para fazer o controle interno da sua loja e evitar multas:

ITEM DE VERIFICAÇÃO	O QUE CHECAR?	STATUS (✓ / X)
Informações na balança	A placa lateral contém: carga máxima (Max)/mínima (Min)/ valor de divisão(e), número de série e verificar se possui na etiqueta de identificação o símbolo da classe de exatidão III?	
Selo do Inmetro	Verifique se o selo afixado é o de verificação subsequente (o único que possui validade). Outros selos (como reparado ou verificação inicial) não contam, e lembre-se: a balança deve ter apenas um selo colado.	
Lacres de segurança	Estão inteiros e sem violação?	
Display visível	O cliente consegue ver o peso claramente?	
Função tara	Está funcionando e descontando a embalagem?	
Nivelamento	A balança está em superfície firme e reta?	
Limpeza e higiene	O equipamento está limpo e sem restos de comida?	
Manutenção preventiva	A data da última verificação está em dia?	
Acompanhamento	O cliente consegue ver a pesagem acontecer?	
Relato de falhas	A equipe sabe para quem avisar se quebrar?	

Ficha Técnica

Programa Inmetro:
Supermercados na Medida Certa

Eixo 1
Balanças

Conteudistas
Marcelo Castilho de Freitas

Colaboração e Revisão
Ângela Maria da Cruz A. Cadette
Cínta Maria Barreto Lé
Zois Sotírios Gantzias Neto

Desenho Instrucional
Edson Seiti Miyata
Marcia de Souza Santos

Design Gráfico
Claudio J. P. Antonio
Daniel Figueiredo Hammes de Souza

Ilustrações
Geradas por Inteligência Artificial
sob supervisão humana

Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro)
Márcio André Oliveira Brito - Presidente

Coordenação-Geral da Rede Brasileira de
Metrologia Legal e Qualidade do Inmetro (Cored/RBMLQ-I)
Marcelo Freitas Ladeia - Coordenador-Geral

Diretoria de Inovação, Planejamento e
Articulação Institucional
Márcio Anderson Felix Muniz - Diretor

Diretoria de Metrologia Legal
Marcelo Luis Figueiredo Morais - Diretor

Universidade Corporativa do Inmetro - UnInmetro
Tatiana Claro dos Santos - Gestora

Setor de Capacitação em Infraestrutura da Qualidade
Marcia de Souza Santos - Chefe

UnInmetro
2026

UNINMETRO
Universidade Corporativa
do Inmetro

INMETRO

Capacitação | capacitacao@inmetro.gov.br