



Programa educativo para varejistas Palmetto

Vamos melhorar seu REP

MANUAL DO PARTICIPANTE

REVISADO EM MAIO DE 2022

Introdução

O uso de álcool por menores é responsável por cerca de _____% de todo o álcool consumido nos Estados Unidos a cada ano. Há cada vez mais mortes e ferimentos em que o álcool está envolvido. As companhias de seguros refletem a crescente gravidade dos sinistros por acidentes ao dirigir sob o efeito do álcool, aumentando os prêmios. As partes lesadas estão levando seus casos à justiça por responsabilidade civil e, cada vez mais, os juízes atribuem uma porcentagem da culpa a portadores de licença, funcionários e fornecedores. Já não se aceitam mais as vendas ilegais de álcool e o serviço irresponsável.

Da mesma forma, a cada ano, _____ mortes são atribuídas ao tabagismo. Estas mortes podem ser evitadas ao reduzir venda de produtos do tabaco a menores de idade.

Prevenir problemas de abuso de substâncias antes que estes se desenvolvam pode ser uma tarefa desafiadora, mas as pesquisas, junto com anos de programação, ensinou-nos que a prevenção é a abordagem mais eficiente e rentável. A prevenção não só poupa tempo e dinheiro, como também salva vidas e previne ou reduz danos.

Originalmente desenvolvido pela LRADAC e Circle Park Behavioral Health Services, o Programa educativo para varejistas Palmetto (PREP) é oferecido em todo o estado sob os auspícios do Departamento de Serviços para Abuso de Álcool e Outras Drogas (DAODAS) da Carolina do Sul. Esse programa foi atualizado em maio de 2022 por profissionais de prevenção da Carolina do Sul para refletir dados atuais, tendências e outras informações pertinentes. O programa foi elaborado para estimular e promover parcerias entre varejistas portadores de licença para venda de bebidas alcoólicas, vendedores de tabaco, autoridades policiais e comunidades – parcerias que se dedicam a prevenir e reduzir os problemas do álcool e do tabaco em toda a Carolina do Sul.

Notas introdutórias para o participante:

Este manual é fornecido para seu uso. Irá ajudá-lo não só hoje, mas também no seu estabelecimento como um recurso quando necessário. Compartilhe as informações deste manual com colegas de trabalho, supervisores, gerentes e proprietários.

Os objetivos deste treinamento em educação em vendas são:

- Prevenir/reduzir problemas com álcool e tabaco e educar os varejistas sobre as leis da Carolina do Sul relacionadas à venda e serviço de álcool e tabaco.
- Salvar vidas.
- Sensibilizar para a responsabilidade legal e social dos estabelecimentos que vendem álcool e tabaco.
- Permitir que todo o pessoal identifique eficazmente menores de idade e indivíduos gravemente intoxicados e aprenda formas de recusar o atendimento.

Resultados atitudinais:

No final deste seminário, os participantes verão:

- Que existe uma relação positiva entre as vendas responsáveis de álcool e tabaco e a rentabilidade.
- Que têm a responsabilidade legal de impedir vendas a menores de idade.
- Que o treinamento responsável em vendas de álcool e tabaco é uma prática comercial eficaz.
- Essa responsabilidade em torno das vendas e serviços de álcool pode ser reduzida.

Resultados de conhecimento:

No final deste seminário, os participantes compreenderão:

- as principais leis estaduais que regem as vendas e serviços de álcool e tabaco em seus estabelecimentos.
- a importância do seu papel na recusa de atendimento a menores de idade e intoxicados.

Resultados de desempenho:

No final deste seminário, os participantes serão capazes de descrever:

- o procedimento sugerido para verificação de identidade.
- como prevenir a venda de álcool e tabaco a menores de idade.
- os procedimentos sugeridos para recusar o serviço.

Apresentações rápidas

Instruções: Em turnos, cada participante comentará um pouco sobre sua formação. Esteja preparado para dizer:

- Seu nome e o estabelecimento onde você trabalha.
- Suas responsabilidades profissionais.
- Quantos anos que você trabalha em um estabelecimento que vende álcool e/ou tabaco.
- Por que está fazendo este curso.

Vendas responsáveis de álcool e tabaco

Álcool - O que é isto?

O que é álcool?

O álcool etílico é o agente intoxicante em licores e bebidas fermentadas e destilados. É feito principalmente de grãos, frutas e bagas.

Qual o efeito o álcool no corpo?

O álcool é um depressor do sistema nervoso central que pode afetar o julgamento com apenas uma bebida. Como o álcool vai diretamente para o estômago e não requer digestão, ele é absorvido diretamente pela corrente sanguínea e chega ao cérebro em três minutos.

O álcool dilata ou alarga os vasos sanguíneos ao entrar na corrente sanguínea, causando “rubor” devido ao maior fluxo de sangue para a superfície da pele. Embora haja uma sensação temporária de calor, a temperatura corporal diminui rapidamente.

A embriaguez é causada quando alguém bebe álcool mais rápido do que o corpo consegue processá-lo. O fígado é capaz de processar uma bebida por hora. Quando uma pessoa consome mais de uma bebida por hora, a Concentração de Álcool no Sangue (CAS) aumenta, uma vez que há mais álcool na corrente sanguínea esperando para ser processado do que o fígado pode suportar.

Concentração de álcool no sangue

O que é CAS?

A concentração de álcool no sangue (CAS) é a quantidade de álcool presente no sangue quando uma pessoa bebe. CAS é medida em miligramas por cento. Isso significa que existe uma gota de álcool para cada 1.200 gotas de sangue. Por exemplo, uma CAS de 0,10% significa que 1/10 de 1% (ou 1/1.000) do seu teor total no sangue é álcool. Parece uma quantidade muito pequena, mas com uma TAS de 0,30%, uma pessoa pode entrar em coma. Com 0,40%, uma pessoa pode morrer. Na Carolina do Sul, 0,08% é considerado legalmente embriagado para dirigir e 0,02% é o limite para motoristas com menos de 21 anos. Se você tem uma licença CDL, 0,04% é considerado legalmente embriagado por dirigir em nosso estado.

Embora seja muito difícil avaliar a CAS de uma pessoa sem um bafômetro ou exame de sangue, um vendedor pode observar o padrão de consumo de álcool de um cliente e outros sinais visíveis para estimar o seu nível de embriaguez.

Álcool e menores de idade

Qual é o problema?

1. O álcool é a droga mais usada e abusada pelos adolescentes. Na Carolina do Sul:
 - a. 59% dos adolescentes já experimentaram álcool; e
 - b. _____% são consumidores de bebida atuais.
2. _____% de todos os acidentes de trânsito fatais estão relacionados ao álcool.
3. Se um adolescente começar a beber antes dos 15 anos, ele terá _____ vezes mais probabilidade de ter um problema sério com álcool do que se começasse aos 21 anos.
4. Em média, os jovens nos Estados Unidos começam a experimentar álcool aos 13 anos.
5. Aproximadamente _____ pessoas nos Estados Unidos morrem a cada ano devido ao consumo de álcool por menores.
 - a. Aproximadamente _____ dessas mortes ocorrem na Carolina do Sul.
6. Estudantes do ensino médio que usam álcool ou outras drogas com frequência têm até cinco vezes mais probabilidade do que outros estudantes de abandonar a escola.
7. Os jovens entre os 18 e os 24 anos têm a maior prevalência de dependência do álcool.
8. Em 2013, o consumo de álcool por menores custou aos Estados Unidos US\$ 59 bilhões, em comparação com US\$ 68 bilhões em 2012. Em 2019, o consumo de álcool por menores custou US\$ 1 bilhão à Carolina do Sul, em comparação com US\$ 1,1 bilhão em 2012.

Transtorno do Espectro Alcoólico Fetal (TEAF)

Os TEAF são causados por uma mulher que ingere bebidas alcoólicas durante a gravidez. O álcool no sangue da mãe passa para o bebê através do cordão umbilical. Quando uma mulher bebe álcool, seu bebê também bebe.

Os TEAF são completamente evitáveis se uma mulher não beber álcool durante a gravidez; então por que correr o risco?

Não existe uma quantidade segura conhecida de álcool durante a gravidez ou ao tentar engravidar. Também não existe um momento seguro para beber durante a gravidez. O álcool pode causar problemas para o desenvolvimento do bebê durante a gravidez, inclusive antes que a mulher saiba que está grávida. Todos os tipos de álcool são igualmente prejudiciais, incluindo todos os vinhos e cervejas.

Para prevenir TEAF, a mulher não deve beber álcool durante a gravidez ou quando puder engravidar. Isso porque uma mulher pode engravidar e não saber por até quatro a seis semanas.

Se uma mulher bebe álcool durante a gravidez, nunca é tarde para parar de beber. Como o crescimento do cérebro ocorre durante a gravidez, quanto mais cedo a mulher parar de beber, mais seguro será para ela e para o seu bebê. Os recursos estão disponíveis nos Centros de Controle e Prevenção de Doenças em: <https://www.cdc.gov/ncbddd/fasd/index.html>.

Misturar álcool com medicamentos prescritos

Provavelmente você já viu um aviso sobre o uso de álcool em algum medicamento que tomou. O perigo é real. A mistura de álcool com certos medicamentos pode causar náuseas e vômitos, dores de cabeça, sonolência, desmaios ou perda de coordenação. Também pode colocá-lo em risco de hemorragia interna, problemas cardíacos e dificuldades respiratórias. Além desses perigos, o álcool pode tornar um medicamento menos eficaz ou até mesmo inútil, ou pode tornar o medicamento prejudicial ou tóxico para o seu corpo.

Normalmente, os medicamentos são seguros e eficazes quando usados de forma adequada. O farmacêutico ou outro profissional de saúde pode ajudá-lo a determinar quais medicamentos interagem negativamente com o álcool.

Misturar álcool com drogas ilegais

O álcool é um depressor. Combine-o com um estimulante, como a cocaína, e as duas drogas irão competir. A droga depressora tenta desacelerar o cérebro/sistema nervoso central, enquanto o estimulante tenta acelerá-lo – colocando seu cérebro/sistema nervoso central sob grande pressão. Combine o álcool com outra droga depressora (heroína, por exemplo), e o efeito que cada um deles tem de desacelerar o sistema nervoso central será multiplicado; você corre o risco de seu corpo desligar completamente.

Se estiver sob a influência de drogas, é menos provável que tome decisões ponderadas sobre a quantidade de álcool que deve beber. Portanto, também corre o risco de envenenamento por álcool e dos efeitos do álcool sobre a saúde a longo prazo, como doenças cardíacas e câncer.

Tabaco

Nos Estados Unidos, _____ mortes a cada ano são atribuíveis ao tabagismo. De acordo com a lei da Carolina do Sul, é ilegal dar ou vender produtos de tabaco a pessoas menores de 18 anos.

- Em 20 de dezembro de 2019, o Presidente assinou legislação para alterar a Lei Federal de Alimentos, Medicamentos e Cosméticos e aumentar a idade mínima federal de venda de produtos de tabaco de 18 para 21 anos. Agora é ilegal vender qualquer produto de tabaco – incluindo cigarros, charutos e cigarros eletrônicos – **a qualquer pessoa com menos de 21 anos.**
- **A lei federal substitui a lei estadual, portanto, todos os varejistas devem seguir a lei federal.**

Produtos Vape

Em 2021, _____ estudantes do ensino fundamental e médio dos EUA usaram cigarros eletrônicos nos últimos 30 dias.

A nicotina pode prejudicar o desenvolvimento cerebral de adolescentes e adultos jovens, que continua até meados dos 20 anos. Além da nicotina, o aerossol do cigarro eletrônico pode conter substâncias químicas causadoras de câncer e pequenas partículas que atingem os pulmões. No entanto, o aerossol do cigarro eletrônico geralmente contém menos produtos químicos nocivos do que a fumaça dos produtos de tabaco queimados.

O aerossol em produtos vape é feito de:

- Nicotina
- Propilenoglicol – um aditivo alimentar comum
- Diacetil ligado ao “pulmão pipoca”
- Benzeno – composto orgânico volátil no escapamento dos carros
- Carcinógenos

Questões jurídicas

Questões jurídicas na venda de tabaco e álcool

Teste seu conhecimento:

Instruções: As perguntas e frases a seguir abordam algumas das principais questões legais relacionadas à venda de álcool e tabaco. Você e um parceiro terão que responder algumas delas em pouco tempo. Prepare-se para relatar suas respostas ao resto do grupo.

Venda de produtos alcoólicos

1. Quais são as penalidades para um vendedor de álcool pela venda de álcool a menores de idade?
Sobre quem recai a pena? **NOTA: Lembre-se de que a idade legal para possuir, comprar e consumir álcool na Carolina do Sul é 21 anos.**
2. O que diz a lei sobre a venda de álcool a pessoas embriagadas?
3. Quantos anos uma pessoa deve ter para vender ou servir bebidas alcoólicas?
4. **Verdadeiro ou falso?** O termo “locais autorizados” inclui as áreas de estacionamento.
5. **Verdadeiro ou falso?** O departamento estadual que regulamenta a venda e o serviço de álcool é o Departamento de Controle de Bebidas Alcoólicas (ABC).
6. **Verdadeiro ou falso?** Cerveja e vinho podem ser vendidos e consumidos 24 horas por dia, sete dias por semana, exceto entre 2h e 10h aos domingos.
7. Liste os dois principais tipos de licenças para álcool.
8. Quantos tipos de licenças para estabelecimentos para vender cerveja e vinho existem?

9. **Verdadeiro ou falso?** Os vendedores individuais podem ser responsabilizados civilmente pelos danos sofridos pelos clientes.

10. **Verdadeiro ou falso?** É legal que os locais autorizados permitam que pessoas embriagadas permaneçam no estabelecimento, desde que não consumam álcool ou coloquem outros clientes em perigo.

11. **Verdadeiro ou falso?** O proprietário de estabelecimento autorizado pode consumir legalmente cerveja, vinho ou licor em seu próprio estabelecimento em horário restrito, desde que não ocorra venda.

12. É legal permitir que um menor de idade carregue bebidas alcoólicas em sua loja?

13. Qual é o horário de venda de bebidas alcoólicas?

Venda de tabaco

1. De acordo com a lei federal, qual é a idade mínima para comprar produtos de tabaco na Carolina do Sul?

2. De acordo com a lei da Carolina do Sul, quais são as penalidades para a venda ou fornecimento de tabaco a menores de idade?

3. **Verdadeiro ou falso?** De acordo com a lei da Carolina do Sul, é ilegal usar produtos de tabaco se tiver menos de 18 anos.

4. **Verdadeiro ou falso?** É ilegal comprar produtos de tabaco se você tiver menos de 21 anos.

5. **Verdadeiro ou falso?** Tanto o dono da loja quanto o vendedor podem ser multados por venderem produtos de tabaco a menores de 21 anos.

Acusações penais, violações administrativas, responsabilidade civil

- **Consequências criminais**

As violações das leis sobre álcool da Carolina do Sul podem resultar em acusações criminais, caso em que o servidor individual é responsabilizado e pode ser obrigado a pagar uma multa e/ou cumprir pena e concluir com êxito um programa de educação sobre a aplicação do álcool aprovado pelo Departamento de Serviços de Abuso de Álcool e Outras Drogas do Estado da Carolina do Sul.

- **Violações administrativas**

A agência estadual que regula a venda de bebidas alcoólicas é o **Departamento de Receita da Carolina do Sul (DOR)**. Para receber uma licença, o portador deve passar por um exame bastante rigoroso. Deve ter 21 anos ou mais, ter bom caráter moral, não ter sido condenado por um crime no prazo de 10 anos após o pedido de licença, ser residente na Carolina do Sul e ter mantido um local de residência principal na Carolina do Sul por pelo menos pelo menos 30 dias. Cada licença também tem uma taxa definida.

O DOR responsabiliza o portador da licença pelo serviço responsável de bebidas em seu estabelecimento autorizado. O portador da licença é responsável perante a **Divisão de Aplicação da Lei da Carolina do Sul (SLED)** por quaisquer infrações nas instalações licenciadas, mesmo que ele ou ela não as tenha cometido pessoalmente. As penalidades por violação das leis sobre álcool variam de acordo com a infração e serão avaliadas contra o portador da licença.

- **Responsabilidade civil**

A responsabilidade civil é um meio pelo qual as partes lesadas tentam obter indenização (geralmente monetária). Em casos civis, tanto o portador da licença quanto o fornecedor seriam responsabilizados por lesões (ou morte) da parte mencionada.

Em nossa sociedade litigiosa, proprietários e vendedores precisam ter muito cuidado. Além disso, embora os estatutos de responsabilidade civil variem de um estado para outro e possam ser redigidos de forma muito restrita, basta um caso para tornar realidade os piores pesadelos das pessoas.

Para cada infração às leis sobre álcool, existe uma potencial consequência administrativa e/ou criminal. Geralmente, as consequências administrativas são impostas ao portador da licença; ao passo que as consequências criminais são aplicadas ao **vendedor/fornecedor individual**. No entanto, a responsabilidade civil, muitas vezes, **inclui tanto o vendedor/servidor** quanto o portador da licença e envolve prêmios monetários significativos, que vão para as partes lesadas. Tal ação pode ter um impacto duradouro tanto nos negócios do portador da licença quanto na saúde psicológica do vendedor/fornecedor.

Licença de Bebida Alcoólica (ABL) da Carolina do Sul

Uma lista de verificação de quatro itens descreve o processo de inscrição do ABL:

- O Departamento de Receita (DOR) recebe o pedido.
- O tempo normal de processamento de um pedido não protestado é de seis a oito semanas (ou mais).
- O DOR encaminha as informações do pedido à Divisão de Aplicação da Lei (SLED) da Carolina do Sul para investigação.
- Um agente da SLED notifica a pessoa de contato indicada na solicitação para marcar um encontro.

Lei de responsabilidade por bebidas alcoólicas da Carolina do Sul

Em vigor desde o dia 1º de julho de 2017, a Lei 61-2-145 da Carolina do Sul exige que todas as lojas de bebidas alcoólicas no local mantenham um mínimo de US\$ 1.000.000 em seguro de responsabilidade civil.

Dirigir sob efeito de álcool ou drogas na Carolina do Sul

Beber e dirigir é um delito sério e perigoso na Carolina do Sul. Um indivíduo pode enfrentar multas pesadas, prisão, suspensão da carteira de habilitação, solicitações de dispositivo de intertravamento de ignição, programas de segurança contra álcool e drogas e taxas de reintegração.

Se alguém for preso por dirigir sob influência (DUI) de álcool e/ou outras drogas, enfrentará penalidades criminais judiciais e administrativas junto ao Departamento de Veículos Automotores (DMV) da Carolina do Sul.

Consequências de dirigir sob efeito de álcool ou drogas

As penalidades para DUI/DWI na Carolina do Sul variam dependendo da gravidade do delito e do número de vezes que o indivíduo foi condenado por DUI nos últimos 10 anos. Se alguém beber e dirigir, enfrentará penalidades criminais jurídicas e administrativas do DMV.

Também é importante lembrar que a Carolina do Sul possui uma lei de “Consentimento Implícito”. Esta lei estabelece que se dirigir no estado da Carolina do Sul, você concorda em fazer um teste químico, caso seja solicitado por um policial. Devido a esta lei, recusar um teste químico pode resultar em várias penalidades de agências judiciais civis e criminais.

Requisitos legais por dirigir sob efeito de álcool ou drogas

Depois de atender os requisitos judiciais da Carolina do Sul e as sanções penais por um delito relacionado com DUI/álcool, um indivíduo terá de restabelecer a sua carteira de habilitação junto do DMV assim que o período de suspensão terminar.

Os requisitos de reintegração variam dependendo da natureza do DUI, mas podem ser necessários:

- Pagar a taxa de reintegração, que é de no mínimo 100 dólares.
- Fornecer um SR-22 como prova de seguro.
- Concluir o Programa de Ação para Segurança de Álcool e Drogas (ADSAP).
- Passar em um teste de conhecimentos e em um teste de habilidades de direção

Denunciar um motorista bêbado para evitar ações judiciais

- Ligue para o 911 e diga que deseja denunciar um motorista bêbado. Não ligue enquanto dirige; encoste ou ligue com viva-voz.
- Forneça a localização exata do veículo, incluindo o nome da estrada ou cruzamento e a direção em que o veículo está viajando.
- Dê uma descrição completa do veículo, como marca, modelo, cor e placa.
- Não siga nem tente parar o carro ou deter o motorista. Deixe isso para profissionais treinados.

Licenças para transporte de armas na Carolina do Sul

A seção 16-23-465 do Código de Leis da Carolina do Sul afirma que apenas indivíduos com licença de porte de arma oculta podem portar uma arma ocultável nas instalações de uma loja de bebidas alcoólicas, mas a pessoa não deve consumir bebidas alcoólicas enquanto estiver no local.

A Seção 23-31-220 permite que um empregador público ou privado afixe cartazes proibindo armas ocultáveis. No entanto, esta seção parece aplicar-se apenas a funcionários e não a clientes.

Resumo das leis sobre álcool e tabaco

Leis sobre álcool

É contra a lei qualquer pessoa com menos de 21 anos comprar, tentar comprar, consumir ou possuir álcool intencionalmente. (Seção 63-19-2440, Seção 63-19-2450)

As penas para uma violação incluem:

- Multa de \$100 - \$200 (\$262 - \$470 real)
- E/ou 30 dias na prisão
- Concluir um Programa de Intervenção sobre Álcool (não superior a US\$ 150)

É contra a lei vender qualquer bebida alcoólica a menores de 21 anos. A não exigência de identificação para verificar a idade será usada como prova da violação intencional desta lei. (Seção 61-4-50, Seção 61-6-4080)

As penas para uma violação incluem:

- 1ª ofensa: Multa de \$200 - \$300 (\$470 - \$677,50 real)
- 2ª ofensa ou ofensas subsequentes: Multa de \$400 - \$500 (\$885 - \$1.092,50 real)
- E/ou 30 dias na prisão
- Concluir um programa de educação comercial (não superior a US\$ 50)

É contra a lei qualquer pessoa transferir, fornecer ou dar qualquer bebida alcoólica a qualquer pessoa com menos de 21 anos. (Seção 61-4-90, Seção 61-6-4070)

As penas para uma violação incluem:

- 1ª ofensa: Multa de \$200 - \$300 (\$470 - \$677,50 real)
- 2ª ofensa: Multa de \$400 - \$500 (\$885 - \$1.092,50 real)
- E/ou 30 dias na prisão

É contra a lei ter uma carteira de motorista/documento de identidade alterado, uma carteira de motorista/documento de identidade de outra pessoa ou uma carteira de motorista/documento de identidade inválido. (Seção 61-4-60)

As penas para uma violação incluem:

- 1ª ofensa: Multa de \$200 (\$470 real) ou 30 dias de detenção
- 2ª ofensa: Multa de \$400 (\$1.092,50 real) ou seis meses de detenção

Violações administrativas

É uma violação permitir que alguém passe cerveja ou vinho para uma pessoa com menos de 21 anos nas suas instalações. A falta de treinamento dos funcionários e a falta de esforços aceitáveis para controlar as atividades em suas instalações serão usadas como prova de violação intencional desta lei.

- **Horário restrito para venda e consumo de álcool**

Cerveja e vinho podem ser vendidos e consumidos 24 horas por dia, exceto entre meia-noite de sábado e o nascer do sol de segunda-feira. Em condados ou cidades onde as Licenças de Opção Local e as Licenças de Sete Dias foram aprovadas por referendo público, é possível solicitar uma licença especial fora do estabelecimento comercial que permitirá a venda de cerveja e vinho 24 horas por dia, independentemente das restrições de vendas aos domingos.

- **Venda de álcool para uma pessoa embriagada**

É uma violação vender cerveja ou vinho a uma pessoa embriagada ou permitir que uma pessoa gravemente embriagada entre nas suas instalações.

- **Casa desordenada**

Os portadores de licença e funcionários não podem permitir que instalações (incluindo áreas adjacentes, como estacionamentos) se tornem uma perturbação para a vizinhança ou prejudiciais à moral, saúde, conveniência ou segurança públicas.

- **Falha em corrigir condições questionáveis**

Após notificação, o portador da licença deve tomar medidas para corrigir qualquer “condição questionável”, como na casa desordenada.

- **Problemas de aplicação da lei**

Os portadores de licença não podem permitir que as instalações exijam uma quantidade excessiva de serviços policiais.

- **As penalidades administrativas por violações de uma licença de cerveja/vinho ou bebidas alcoólicas podem incluir:**

- multas pecuniárias (duas primeiras infrações);
- suspensão de licença;
- revogação de licença; e
- confisco do estoque de bebidas alcoólicas.

Leis para o tabaco

A idade legal na Carolina do Sul para comprar produtos de tabaco é 18 anos.

- Em 20 de dezembro de 2019, o Presidente assinou legislação para alterar a Lei Federal de Alimentos, Medicamentos e Cosméticos e aumentar a idade mínima federal de venda de produtos de tabaco de 18 para 21 anos. Agora é ilegal vender qualquer produto de tabaco – incluindo cigarros, charutos e cigarros eletrônicos – **a qualquer pessoa com menos de 21 anos.**
- A Food and Drug Administration federal exige que seja solicitada a identificação de qualquer cliente que tenha menos de _____ anos.
- **A lei federal substitui a lei estadual, portanto, todos os varejistas devem seguir a lei federal.**

É uma violação da lei estadual da Carolina do Sul vender ou dar produtos de tabaco a menores de 18 anos.

SEÇÃO 16-17-500. Venda ou compra de produtos de tabaco ou produtos alternativos à nicotina para menores. (“Produto alternativo de nicotina” significa um produto, incluindo cigarros eletrônicos, que consiste ou contém nicotina que pode ser ingerida pelo corpo por meio de mastigação, fumo, absorção, dissolução, inalação ou por qualquer outro meio. “Cigarro eletrônico” significa um produto ou dispositivo eletrônico que produz um vapor que libera nicotina ou outras substâncias para a pessoa que inala do dispositivo para simular o fumo.):

- (A) É ilegal para um indivíduo vender, fornecer, dar, distribuir, comprar ou fornecer um produto de tabaco ou um produto alternativo de nicotina a um menor de dezoito anos.
- (B) É ilegal vender um produto de tabaco ou um produto alternativo à nicotina a um indivíduo que não apresente, mediante solicitação, comprovante de idade adequado. A não exigência de identificação para verificar a idade de um indivíduo não é uma defesa para uma ação iniciada de acordo com esta subseção. A prova exigida, mostrada e razoavelmente confiável para comprovar a idade do indivíduo é uma defesa para uma ação iniciada de acordo com esta subseção.
- (E) (1) Um indivíduo que viola conscientemente uma disposição das subseções (A), (B), (C) ou (D) pessoalmente, por agente ou de qualquer outra forma é culpado de uma contravenção e, após condenação, deve:
- (a) para a primeira infração, receber uma multa entre cem e duzentos dólares;
 - (b) para uma segunda infração, que ocorra dentro de três anos após a primeira infração, deve receber uma multa entre duzentos e trezentos dólares;
 - (c) para uma terceira infração ou infração subsequente, que ocorra dentro de três anos após a primeira infração, multa entre trezentos e quatrocentos dólares.
- (2) Em vez da multa, o tribunal pode exigir que um indivíduo conclua com êxito um programa educativo aprovado pelo Departamento de Serviços de Abuso de Álcool e Outras Drogas para comerciantes de tabaco.

Penalidades por violação da Lei Estadual do Tabaco:

- 1ª ofensa: Multa de \$100 - \$200 (\$475 real)
- 2ª ofensa: Multa de \$200 - \$300 (\$677,50 real)
- 3ª ofensa: Multa de \$300 - \$400 (\$885 real)

FDA e os produtos de tabaco

Em 2009, a Food and Drug Administration (FDA) recebeu autoridade sobre as vendas de produtos de tabaco, que inclui não vender a menores de idade e verificar os documentos de identificação de forma adequada, mas também:

- Não ter máquinas de venda automática de cigarros que os clientes possam acessar
- Não vender nenhum “equipamento” (chapéus, camisetas, isqueiros, etc.) com marcas ou logotipos da indústria do tabaco
- Não vender cigarros com sabor de frutas ou doces ou tabaco para cigarros
- Não abrir pacotes menores do que aqueles que podem ser vendidos ao público, o que significa abrir um maço de cigarros e vender cigarros individuais ou abrir um pacote de tabaco sem fumaça e vendê-lo em partes
- Não distribuir amostras grátis de produtos de tabaco

Na Carolina do Sul, fiscais comissionados pela FDA realizam inspeções. As penalidades para quem violar qualquer um dos itens acima podem incluir:

- Carta de advertência
- Multa para a loja
- Apreensão de produtos de tabaco
- Receber uma ordem de “não vender”, o que significa que a loja não pode mais vender produtos de tabaco

Os resultados das inspeções de verificação de conformidade da FDA estão disponíveis em <https://www.accessdata.fda.gov/scripts/localinspections>.

Os comerciantes que vendem produtos de tabaco devem cumprir todas as leis e regulamentos federais aplicáveis aos varejistas. O FDA regulamenta todos os produtos de tabaco, incluindo cigarros eletrônicos, charutos e tabaco para narguilé. A FDA disponibiliza materiais educativos para varejistas em: www.fda.gov/tobaccoproducts. Os recursos disponíveis incluem:

- Questionário para varejista
- Podcasts/PSA
- Seminários on-line

Informações adicionais sobre Lei do Tabaco

É ilegal para um indivíduo vender, fornecer, dar, distribuir, comprar ou fornecer um produto de tabaco ou um produto alternativo de nicotina a um menor de 18 anos. (*Seção 16-17-500*)

Esta seção não se aplica à posse de um produto de tabaco por um menor que trabalhe no exercício e no âmbito de suas funções ou que participe no curso e no âmbito de uma inspeção autorizada ou verificação de conformidade.

Verificação da identificação

Um estabelecimento pode ter uma política mais rigorosa do que estas recomendações (por exemplo, “Aceitamos apenas carteiras de habilitação da Carolina do Sul.”).

Você tem o direito legal de recusar o serviço a qualquer pessoa que não apresente uma identificação adequada.

Formas de identificação aceitáveis recomendadas

- Carteira de habilitação válida emitida pelo estado
- Carteira de identidade válida emitida pelo Estado – Carolina do Sul A Licença de Arma Oculta é uma identificação válida emitida pelo estado.
- Cartão de identidade de imigração, passaporte, visto ou cartão de identificação militar válido emitido pelo governo dos EUA. Passaporte ou visto de fora dos EUA é uma forma válida de identificação para não residentes nos EUA.

Esses tipos de identificação legalmente aceitáveis devem:

- ter sido emitidos por uma agência governamental
- Conter nome e assinatura da pessoa. (O cartão de acesso comum de identificação militar não inclui assinatura.)
- Ter data de nascimento da pessoa
- Ter descrição física (exceto no cartão de acesso comum de identificação militar) e fotografia da pessoa
- Para ser atualmente válido (NÃO VENCIDO), independentemente da idade do portador

Ferramentas úteis para verificar ID:

- Guias de verificação de identidade (muito importantes para identidades de fora do estado)
- Dispositivos de escaneamento de identidade (verificação de idade)
 - Os documentos novos da Carolina do Sul podem não funcionar com alguns equipamentos de verificação de idade.
 - Entre em contato o seu fornecedor para obter mais informações.
- Luzes negras
- Lanterna
- Lupa de 10x ou mais

Se um documento de fora do estado for apresentado como prova de identificação, verifique a validade no **Guia de verificação de identidade** antes de fazer uma venda ou prestar serviço. Se um **Guia de verificação de identidade** não estiver disponível, solicite uma segunda forma de identificação.

Para adquirir cópias desse **Guia de verificação**, entre em contato:

Guia de Verificação de identidade

1-800-227-8827

www.driverslicenseguide.com

Carteira de habilitação válida emitida pelo estado da Carolina do Sul

- Em 19 de outubro de 2010, o Departamento de Veículos Automotores de SC (SCDMV) começou a emitir novas carteiras de habilitação e credenciais de carteira de identidade. Essas credenciais são mais resistentes a falsificações e foram desenhadas para impedir fraudes. As licenças emitidas em 2010 entraram em vigor quando as antigas licenças da Carolina do Sul expiraram.
- O SCDMV começou a emitir O REAL ID em fevereiro de 2018. Em dezembro de 2019, a agência havia emitido mais de 1,8 milhão de carteira de habilitação do REAL ID.

REAL ID da Carolina do Sul

- A partir de 3 de maio de 2023 (essa data foi adiada em um ano devido à pandemia), todos os habitantes da Carolina do Sul deverão ter carteira de motorista ou de identidade com uma estrela dourada para comprovar isso é um REAL ID para embarcar em voos comerciais domésticos, entrar em um prédio federal seguro ou visitar uma instalação militar.
- São válidas carteiras de habilitação e de identidade que não possuam estrela dourada e estado “NÃO PARA IDENTIFICAÇÃO FEDERAL”; eles simplesmente não são compatíveis com os padrões do REAL ID.

Recursos de segurança no REAL ID da Carolina do Sul e Licenças não conforme na Carolina do Sul:

- Hologramas OVI – Tinta de impressão contendo pigmentos ópticamente variáveis que apresentam grandes mudanças de cor dependendo do ângulo de observação ou iluminação.
- Tinta UV – Tinta com pigmentos fluorescentes usada para imprimir texto ou motivos. Visível sob luz normal e fluorescente sob luz UV.
- Microimpressão – Linhas ou motivos compostos por letras ou números muito pequenos e quase imperceptíveis à vista.
- A nova licença S.C. tem código de barras 1D e 2D localizado no verso do cartão.
- A licença tem opções para indicar que o titular é:
 - clinicamente diagnosticado com autismo
 - um veterano
 - deficiente auditivo
 - um doador de órgãos
- Todas as credenciais como nome e assinatura são gravadas no cartão por meio de tecnologia laser.
- No lado direito do cartão, há uma foto da S.C. State House.
- O cartão tem microimpressão dos mini e micro retratos do titular do cartão.

Processo para verificação de ID Sistema F-L-A-G

F – FEEL (sentir)

1. Peça à pessoa que retire o documento de identidade da carteira ou do plástico. (Nunca aceite um documento laminado.)
2. Procure informações recortadas ou coladas (especialmente perto das áreas de fotos e datas de nascimento).
3. Sinta a textura em busca de áreas elevadas que possam indicar alteração.

L – LOOK (olhar)

1. Procure o selo do estado da Carolina do Sul.
2. Veja a fotografia. Ao encontrar pessoas com barba ou pelos no rosto, cubra a poção de pelos faciais da foto e concentre-se no nariz ou nas orelhas. Essas características não mudam.
3. Observe a altura e o peso. Devem corresponder razoavelmente à pessoa.
4. Veja a data de nascimento e faça as contas! Gráficos de idade pré-impresos podem ser úteis.
5. Compare a idade no documento de identidade com a idade aparente da pessoa. Por exemplo, se o documento de identidade indicar que a pessoa tem 22 anos, mas ela só aparenta ter 17 anos, não aceite o documento de identidade, por mais genuíno que pareça.
6. Veja a data de validade. Se o documento venceu, não é aceitável.

A – ASK (perguntar)

1. Faça perguntas à pessoa, como nome do meio, signo do zodíaco ou ano de conclusão do ensino médio.
2. Pergunte-lhes o mês em que nasceram. Se responderem com um número, provavelmente é porque estão mentindo.
3. Se a pessoa estiver acompanhada, peça ao acompanhante que lhe diga rapidamente o nome da pessoa. Qualquer hesitação significa que provavelmente estão mentindo.
4. Peça à pessoa para assinar o nome e compare as assinaturas.

G – Give Back (Devolver)

1. Se a identidade parecer original, devolva-a ao cliente e faça a venda. Se o documento for falso ou alterado, também é necessário devolvê-lo. Apenas os agentes da lei estão autorizados a apreender documentos de identificação falsos. Além disso, pode haver repercussões legais se você tomar a propriedade de outra pessoa. Os donos das licenças devem consultar seus advogados antes de adotar uma política de confisco de identidades falsas de clientes.

Características de uma identidade falsa

- Palavras “seguro”, “original”, “autêntico”
- “Chave mestra” de estilo antigo como holograma
- Verificar frequentemente o verso da identidade dirá que é falsa. (Procure a expressão “réplica” ou “não é um documento governamental”).)

Recusar vendas

O sistema REFUSE

Ter um sistema em funcionamento torna mais fácil para os balconistas recusarem vendas, seja para menores de idade ou para pessoas embriagadas. O sistema **REFUSE (Recusar)** é um método sugerido para lidar com um cliente que não forneceu identificação adequada, está embriagado ou que você suspeita que irá transferir álcool ou tabaco para um menor de idade.

Reconhecer a necessidade de recusa do serviço (sinais de embriaguez, nível de bebida acima do adequado ou cliente ter menos de 21 anos).

Explicar a política do seu estabelecimento e a lei.

Firme, mas educado. Mantenha o foco em você e em sua própria situação se atender o cliente, em vez de focar no cliente. Seu próprio estilo de relacionamento com o cliente entrará em jogo aqui.

União. Peça ajuda a outros funcionários ou ao seu gerente. Se estiver sozinho, decida se deseja chamar a polícia para obter assistência.

Seguir seu atendimento para o próximo cliente.

Escriver o ocorrido no registro de ocorrências do estabelecimento. *(veja exemplo na página 32).*

As orientações acima ajudarão os funcionários a gerenciar seus clientes e fornecerão uma linguagem comum para resolver situações problemáticas.

Uso de um registro de incidentes

- Use um caderno para documentar os detalhes de incidentes, como recusar o serviço de bebidas alcoólicas, providenciar transporte para um hóspede, recusar uma identidade falsa ou de menor de idade ou chamar a polícia. Mantenha o livro em um local acessível a todos os funcionários que precisam fazer uma anotação. Use um registro de incidentes para avaliar o cronograma do seu serviço de álcool e pode ser útil para possivelmente reduzir sua responsabilidade. Esta é uma informação muito valiosa, caso surja um processo judicial.
- Registre todos os incidentes que possam ocorrer na loja, principalmente aqueles envolvendo álcool. Isto deve acontecer imediatamente após a ocorrência de um incidente, enquanto os fatos ainda são recentes. Inclua a data, hora, atendente e gerente envolvido. Descreva os atributos físicos de clientes embriagados ou menores de idade. Liste os nomes de outros clientes e funcionários que possam ter testemunhado o incidente. Seja breve, mas inclua os detalhes relevantes.
- Este deve ser um registro contínuo. Não arranque nenhuma página deste caderno.

Prevenção de vendas para menores

A seguir estão exemplos de técnicas para evitar vendas a menores:

- **Colocar sinalização no estabelecimento lembrando aos clientes as leis e a idade legal para comprar bebidas alcoólicas e produtos de tabaco.**
- **Colocar sinalização no estabelecimento que reforce as políticas da loja em referência à venda de bebidas alcoólicas e produtos de tabaco.**
- **Usar equipamento de verificação de idade.**
- **Monitorar as áreas de estacionamento para garantir que os jovens não fiquem perambulando.**
- **Colocar cartazes nas áreas de estacionamento para enfatizar “PROIBIDO PERAMBULAR PELA LOJA”.**

Estratégias comumente usadas por menores de idade para obter acesso ao álcool e/ou tabaco

- Obter uma identidade falsa ou peça emprestada a identidade de alguém
- Pedir a outra pessoa para comprar bebidas alcoólicas ou cigarros (família, amigos, namorado ou um adulto no estacionamento)
- Escolher lojas com reputação de serem “fáceis” (ou seja, aquelas que não pedem identificação)
- Agir com classe ou sofisticação
- Falar com o balconista, tentar convencê-lo a vender álcool ou tabaco
- Fazer amizade com o balconista
- Ir durante um horário movimentado do dia, quando os funcionários estão mais distraídos
- Escolher uma ocasião especial – Halloween, Natal, Dia de São Patrício
- Viajar com amigos ou em grupos para diminuir suspeitas
- Agir de maneira desprezível ou flerte com o funcionário, mudar a aparência ou com a personalidade extrovertida
- Subornar o funcionário
- Comprar em volume
- Pedidos de entrega
- Tentar parecer mais velho (maquiagem, estilo de roupa, etc.)

Registro de barril

Registro de barril

Barril – Um recipiente de cerveja com capacidade de 19,5 litros ou mais, projetado para distribuir cerveja diretamente do recipiente em um local externo

Todos os barris vendidos por um varejista com licença:

- deve preencher um Formulário de Registro de Barril conforme prescrito pelo Departamento de Receita da Carolina do Sul (SCDOR) com o seguinte:
 1. Data de venda e número de identificação do barril
 2. Nome, endereço e data de nascimento do comprador
 3. Carteira de habilitação ou número de carteira de identidade fornecido pelo comprador
 4. Declaração do comprador atestando que as informações fornecidas são precisas e reconhecendo que, a menos que autorizado por lei, é ilegal transferir cerveja para uma pessoa menor de 21 anos
 5. Data em que o barril foi devolvido ao titular da licença e se o barril foi devolvido com a etiqueta de identificação do barril devidamente afixada

Os formulários são emitidos pelo SCDOR e estão disponíveis em www.sctax.org. Portador da licenças de varejo:

- Deve anexar uma etiqueta de identificação de barril aprovada pelo SCDOR a todos os barris vendidos para consumo fora do local com o seguinte:
 1. Nome do titular da licença para bebidas alcoólicas
 2. Endereço do titular da licença para bebidas alcoólicas
 3. Número da licença ou licença do titular para bebidas alcoólicas

Anexar uma **etiqueta de identificação** ao barril no momento da venda com ou cordão de náilon, amarração de arame ou outro dispositivo de fixação de metal, ou outro meio durável de amarrar ou prender a etiqueta ao barril.

O que deve fazer o titular da licença aquando da devolução do barril pelo comprador?

- Preencher a seção devolvida do Formulário de Registro do Barril, para incluir a seção Recibo do Comprador na parte inferior do formulário
- Remover a etiqueta de identificação do barril. (Apenas o titular da licença pode remover uma etiqueta.)
- Guarde todos os formulários e etiquetas por 90 dias e disponibilize-os para inspeção pelo SCDOR e pelas agências de aplicação da lei apropriadas.

E se o barril for devolvido sem a etiqueta de identificação afixada?

- O titular da licença deve aceitar todos os barris devolvidos, mas pode, a critério do titular, recusar o reembolso do depósito de um barril que tenha uma etiqueta de identificação alterada ou ausente.
- O titular da licença poderá anotar no Formulário de Registro que o barril foi devolvido sem a etiqueta devidamente afixada.

Penalidades por violar a lei de registro de barris

- Penalidade por vender barril sem a devida documentação e identificação
 - Multa entre US\$ 200 e US\$ 300 pela primeira infração *(o custo incluindo custas judiciais e honorários pode ser de US\$ 470 a US\$ 677,50)*.
 - Multa entre US\$ 400 e US\$ 500 por uma segunda infração e infrações subsequentes *(o custo, incluindo custas judiciais e honorários, pode ser de US\$ 885 a US\$ 1.092,50)*.

(Anexo do Código da Carolina do Sul Seções 61-4-1920)
- Penalidade para um portador da licença de varejo que vende um barril sem documentação e identificação adequadas
 - Suspensão ou revogação de sua licença de cerveja ou vinho ou penalidades monetárias

(Anexo do Código da Carolina do Sul Seções 61-4-1920)
- Penalidade por possuir barril sem etiqueta de identificação
 - Multa de até US\$ 500 ou 30 dias de prisão OU ambos *(o custo incluindo custas judiciais e taxas pode ser de US\$ 1.092,50 ou mais)*.

(Anexo do Código da Carolina do Sul Seções 61-4-1930)
- Penalidade por remover, alterar, obliterar ou permitir que seja removida, alterada ou obliterada propositalmente uma etiqueta de barril ou outra informação registrada na etiqueta
 - Multa de até US\$ 500 ou 30 dias de prisão OU ambos *(o custo incluindo custas judiciais e taxas pode ser de US\$ 1.092,50 ou mais)*.

(Anexo do Código da Carolina do Sul Seções 61-4-1940)

Recursos adicionais: www.sctax.org - Cerveja-Vinho-Licor-Lingo, Licenciamento de bebidas alcoólicas, ABL-907, ABL-908, ABL-909

Prevenção do excesso de serviço

Prevenção do excesso de serviço

Por que é importante evitar o excesso de serviço?

- É contra a lei servir álcool a uma pessoa visivelmente embriagada.
- Responsabilidade legal
- Segurança individual e pública

Isso se aplica a estabelecimentos externos e internos.

Prevenção – Avaliação dos clientes

Apresentação inicial do cliente

A primeira coisa que se deve observar é a condição inicial do seu cliente.

- O cliente bebeu antes de chegar?
- O cliente apresenta comportamentos que podem indicar que a pessoa está tomando medicamentos/drogas?
- A pessoa está de bom humor?
- Como o cliente se comportou em situações anteriores (se conhecidas)?

Isso permite que os funcionários definam o ritmo e o tom do serviço e evitem problemas, bem como anotem os clientes que estão deprimidos, debilitados, agressivos ou que querem se embriagar.

Escutar

Ouçã com atenção o que o cliente diz. Mostre que você está interessado fazendo contato visual.

Observar o comportamento e observando a linguagem corporal

Em muitas situações, *observar as pessoas e ler a linguagem corporal são mais importantes do que ouvir.*
Observação:

- Volume ou silêncio de conversas e ordens
- Expressões faciais e gestos
- Tom de voz
- Postura

Fazer perguntas para esclarecer

Em algumas situações, você terá a oportunidade de conversar um pouco com os clientes. Esta é uma oportunidade para colher informações e esclarecer o que foi ouvido. Descubrir:

- Como o cliente está se sentindo
- Quem está dirigindo
- Qual é a intenção para a noite

Identificação dos clientes problemáticos

Os clientes problemáticos assumem várias formas. Identificar o conhecido “encrenqueiro” é uma questão de estar atento a sinais “reveladores” e de boa comunicação entre todos os funcionários no local de trabalho.

Os potenciais clientes problemáticos podem incluir:

- Aqueles removidos do estabelecimento no passado. Observe e aja com firmeza e imediatamente ao primeiro sinal de problema vindo dessas pessoas.
- Clientes obviamente embriagados “herdaram” do serviço de bebidas alcoólicas prestado em outros locais. Não preste serviço a eles. Essas pessoas podem estar apenas “na cidade” por um bom tempo, e isso pode ser óbvio pelo seu comportamento. Descobrir métodos diplomáticos de recusar o serviço sem perder seus negócios de longo prazo é um desafio que talvez queira enfrentar.
- Clientes “cronicamente bêbados” que conseguem esconder bem seus níveis de embriaguez. Monitore-os com cuidado em busca de sinais claros de embriaguez iminente. Procure sinais reveladores, como beber sozinho, fumar sem parar, desinteresse pelo que está acontecendo e perda de controle motor, como sinais de um problema potencial. Novamente, é importante antecipar esse tipo de situação.

Identificação dos clientes grosseiramente/obviamente embriagados

I. Comportamentos

- Agressão
- Turbulência
- Comportamento grandioso (comprar rodadas para todos)
- Intrusividade/“simpatia” excessiva para com outros clientes ou funcionários
- Mudança drástica no comportamento
- Deixar um cigarro queimar até os dedos, ter mais de um aceso, etc.
- Beber rápido/pedir bebidas fortes
- Sonolência
- Problemas de coordenação (balançar, cambalear, derramar bebidas, tropeçar, esbarrar em coisas, incapacidade de levar o copo à boca)
- Problemas na fala (divagação, perda de linha de pensamento, fala arrastada, gritos)

2. Atitudes

- Comportamento desagradável, irritando outros clientes
- Comentários totalmente inapropriados ou irracionais
- Mudança dramática de atitude
- Reclamações sobre o teor das bebidas

3. Físico

- Olhos vermelhos/vidrados
- Rosto corado
- Cheiro de álcool
- Vestindo roupas desganhadas

Intervenção – Lidar com situações de alto risco

Avaliar a situação

Quando precisar intervir no padrão de consumo de um cliente, primeiro avalie a situação. Não tire conclusões precipitadas. É importante decidir como lidar com o problema antes de se envolver diretamente.

Delegar responsabilidades específicas

Neste momento, decida quem faz o quê. Quais partes do problema seu empregador resolverá (por exemplo, ir falar com o cliente) e quais partes do problema você resolverá (por exemplo, chamar um táxi, amigos ou a polícia)?

Agir

Ao lidar com clientes embriagados, comece explicando educadamente que você é obrigado por lei a pedir-lhes que saiam. Evite confrontos; não “encurrele” seus clientes. Evite declarações ameaçadoras e comentários críticos. Seja cortês e firme e explique que, segundo a lei, pessoas embriagadas não podem permanecer em instalações licenciadas. Não barganhe ou desista. Não use palavras carregadas de emoção. Explique as razões para suas ações.

Acompanhamento

Assim que um incidente for resolvido, é mais importante fazer três coisas:

- Conversar sobre a situação com seu supervisor.
- Anotar os principais detalhes no Registro de Incidentes.
- Fazer com que seu empregador retenha os registros de vendas associados ao incidente.
 - Um registro preciso e completo, juntamente com os comprovantes de venda, pode constituir a espinha dorsal de uma defesa em litígios cíveis, ou em ações administrativas ou criminais. No tribunal, os livros encadernados são mais creíveis do que fichários de folhas soltas facilmente alteráveis.

Resolução de conflito

- Mantenha o controle... mesmo que não esteja controlado. Lembre-se: eles estão embriagados.
- Comunique-se com seus colegas de trabalho.
- Seja educado e mantenha sua voz baixa e agradável.
- Explique sua decisão, mas não se mexa.
- Mantenha a segurança deles como prioridade.
- Peça ajuda, se necessário.
- Ligue para outros estabelecimentos da região para avisá-los.

Procedimentos para evitar excesso de serviço

- Reserve um tempo para conversar com seus clientes.
- Aguarde os clientes fazerem um novo pedido.
- Apoie as decisões tomadas pelos funcionários e gestores.
- Auxilie os colegas de trabalho na prevenção da ocorrência de situações problemáticas.

O que é uma bebida?

Uma bebida é uma bebida é uma bebida! Uma cerveja de 340 ml é igual a um copo de vinho de 115 a 140 ml é igual a um copo de 42 ml de licor 80. Todos contêm a mesma quantidade de álcool.

No entanto, uma minigarrafa contém a maior quantidade de álcool. Qualquer cliente que peça uma minigarrafa consome aproximadamente **25% mais álcool** do que um cliente que bebe cerveja ou vinho. Consequentemente, a concentração de álcool no sangue (CAS) aumentará mais rápido, causando embriaguez mais rapidamente.

Ainda assim, qualquer cliente que ingira álcool corre risco de embriaguez – independentemente do tipo de álcool que consome. Os dois principais fatores que afetam a embriaguez são a quantidade de álcool consumida e o período de tempo em que é consumido.

Tipo de bebida	Uma cerveja	Uma taça de vinho	Uma dose 80-proof
Tamanho da bebida	340 ml	140 ml	42 ml
Álcool por volume	5% de álcool	12% de álcool	40% de álcool
Teor de álcool	0,54 oz. de álcool	0,54 oz. de álcool	0,7 oz. de álcool

Exercício de contagem de bebidas

Instruções:

O gráfico abaixo contém informações sobre o nível de CAS associado a vários pesos em um período de uma hora. Os números das bebidas iniciais e finais no gráfico são fornecidos. Tente preencher os outros espaços em branco.

CAS	Reações	Número de doses necessárias em: 90-129 libras	Número de doses necessárias em: 130-189 libras	Número de doses necessárias em: 190+ libras
0,02%	Visão prejudicada; capacidade de atenção reduzida; tempo de reação mais lento; menos crítico das próprias ações	1/2		
0,05%- 0,06%	Tempo de reação e inibições reduzidos; visão prejudicada; sensação superficial de relaxamento; julgamento prejudicado e processamento de informações			
0,08%	Reflexos mais lentos; pobre coordenação; visão gravemente prejudicada; excesso de confiança; pensamento e raciocínio prejudicados; descuido; menos capacidade de concentração			4

Taxas de absorção de álcool

Há muitas coisas que afetam a taxa de absorção do álcool pelo nosso corpo.

A quantidade e frequência de consumo

Bebidas e porções de “dupla concentração” feitas com mais de um tipo de bebida alcoólica geralmente contêm mais álcool do que as bebidas convencionais. O licor destilado, que é um álcool altamente concentrado, entra na corrente sanguínea mais rapidamente do que a cerveja e o vinho, embora o seu teor alcoólico seja equivalente. Quanto mais rápido se consome álcool, mais rápido ele satura a corrente sanguínea, pois o fígado não consegue processar mais de uma bebida por hora.

Consumo de alimentos

Os alimentos retardam a absorção do álcool na corrente sanguínea. Com o estômago vazio, o álcool chega ao cérebro em uns três minutos e começa a afetar o comportamento e a coordenação. Os alimentos não absorvem o álcool. Apenas diminui a velocidade com que o álcool é absorvido. Como os alimentos gordurosos são mais difíceis de digerir, eles permanecem no estômago por mais tempo do que outros tipos de alimentos. O efeito do álcool ainda ocorre, mas num ritmo mais lento. A dieta pode resultar em aumento da absorção se a pessoa não tiver comido ou tiver comido muito pouco.

Altitude

Uma mudança na altitude ou na pressão atmosférica pode fazer com que as bebidas pareçam duas vezes mais potentes do que realmente são. Voar ou passar férias nas montanhas pode aumentar a taxa de reação do corpo de uma pessoa ao álcool.

Tolerância ao álcool

Pessoas que bebem com frequência desenvolvem tolerância ao álcool. Após consumo regular prolongado, o fígado decompõe o álcool com mais eficiência. Além disso, as células cerebrais podem tornar-se menos sensíveis ao álcool. Em uma pessoa com alta tolerância, é necessário mais álcool para produzir sinais de embriaguez visível.

Entretanto, a concentração de álcool no sangue é determinada pela quantidade de álcool e não é afetado pela experiência.

Medicamentos ou outras drogas

Muitas drogas comuns (drogas ilegais e medicamentos prescritos/de venda livre) prejudicam o usuário e aumentam os efeitos do álcool. O uso de álcool com outras drogas pode ser muito perigoso para a saúde e segurança de uma pessoa.

Fadiga e estresse

A fadiga e o estresse físicos, mentais ou emocionais tornam a pessoa muito mais suscetível aos efeitos do álcool.

Tipo de corpo

Uma pessoa com sobrepeso geralmente tem uma concentração de álcool no sangue (CAS) mais alta do que uma pessoa musculosa que pesa o mesmo e bebe a mesma quantidade de álcool. Isso ocorre porque o tecido muscular tem mais sangue para diluir o álcool.

Taxas de absorção de álcool

(Continuação)

Sexo

Uma mulher geralmente terá uma CAS mais alta do que um homem com o mesmo peso se beber a mesma quantidade de álcool. Isso acontece porque as mulheres geralmente têm mais gordura corporal do que os homens. As mulheres têm menos tecido muscular e, portanto, menos sangue para diluir o álcool. Os ciclos menstruais também afetam as taxas de absorção.

Humor

O álcool geralmente exagera o humor. Uma pessoa que está deprimida provavelmente ficará mais deprimida quando beber.

Saúde geral

Pessoas saudáveis decompõem o álcool mais rapidamente do que aquelas com problemas de saúde. Elas têm mais sangue e o fígado funcionam com mais eficiência. Os corpos dos idosos e dos jovens absorvem-no mais rapidamente, pois os seus corpos não são tão eficientes.

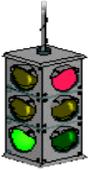
Carbonatação e temperatura

O dióxido de carbono causa pressão no estômago, o que move o álcool para o intestino delgado mais rapidamente, onde é rapidamente absorvido. As bebidas quentes entram na corrente sanguínea mais rapidamente do que as frias.

Álcool e temperatura do corpo

O álcool é um depressor, não um estimulante. Faz com que os poros da pele se abram, diminuindo assim a temperatura corporal. Como resultado, o álcool pode contribuir para mortes causadas por hipotermia.

O sistema de semáforo



Use o sistema de semáforos para orientar suas vendas ou serviços.

- **VERDE** — Vendas e serviços estão OK. O serviço é um “IR”.
 - Depois de uma bebida, o cliente fica relaxado e falante.
 - Sorria e divirta-se atendendo seu cliente.

- **AMARELO** — Seja cuidadoso. Observe com cuidado.
 - Mais falante, mais extrovertido
 - Argumentativo, mais retraído
 - As inibições se relaxam
 - Aumento da taxa de consumo
 - Tomar as bebidas de outras pessoas
 - Comprar rodadas para estranhos
 - É preciso ter cuidado

- **VERMELHO** — Não venda nem sirva.
 - Tarde demais, provavelmente deveria ter interrompido o serviço mais cedo
 - Reações lentas
 - Desajeitado, derrubando bebidas
 - Olhos vidrados
 - Perde a linha de pensamento
 - Discurso irracional

Sistema de semáforos para monitoramento do consumo de álcool dos clientes

Instruções:

Revise uma das seções abaixo com um parceiro. Prepare-se para informar sobre sua seção: o que constitui um cliente “verde”, “amarelo” ou “vermelho”, ou sobre o sistema **CUT** ou **REFUSE**.

- **Clientes verdes**
Esses clientes não estão prejudicados e possuem CAS de 0,00% a 0,04%. Os homens têm uma tolerância maior ao álcool do que as mulheres, e a CAS de uma pessoa pode ser afetada por fatores como medicamentos (mesmo medicamentos de venda livre ou prescritos), a quantidade de comida no estômago ou o humor.

- **Cientes amarelos**

Esses clientes exigem que o atendente monitore a ingestão de álcool porque estão se aproximando do ponto em que precisam de uma “intervenção suave”. Como o tempo e a comida são as únicas coisas que retardam o processo de absorção do álcool na corrente sanguínea, use ambos para evitar que um cliente deficiente fique intoxicado, conforme demonstrado no sistema **CUT (Restringir)** abaixo:

Calcular o número de bebidas que o cliente tomou.

Usar um tom compreensivo, explicar ao cliente que você está preocupado com o fato de ele estar embriagado e que você tem a responsabilidade de ficar atento aos problemas.

Trazer a bebida ao cliente e dizer que esta será a última a ser servida em uma hora e oferecer alguma comida ou bebida não alcoólica.

- **Cientes vermelhos**

Os clientes são considerados “vermelhos” se demonstrarem alguma combinação dos sinais de embriaguez (ver página 40), se os clientes tiverem menos de 21 anos, se os clientes tiverem tomado uma bebida “amarela” e se passou menos de uma hora. **NÃO ATENDA ESTE CLIENTE.** Use o sistema **REFUSE (Recusar)** descrito abaixo:

Reconhecer a necessidade de recusa do serviço (sinais de embriaguez, nível de bebida acima do adequado ou cliente ter menos de 21 anos).

Explicar a política do seu estabelecimento e a lei.

Firme, mas educado. Mantenha o foco em você e em sua própria situação se atender o cliente, em vez de focar no cliente. Seu próprio estilo de relacionamento com o cliente entrará em jogo aqui.

União. Peça ajuda a outros funcionários ou ao seu gerente. Se estiver sozinho, decida se deseja chamar a polícia para obter assistência.

Seguir seu atendimento para o próximo cliente.

Escriver o ocorrido no registro de ocorrências do estabelecimento.

As diretrizes acima ajudarão os funcionários a gerenciar seus clientes e fornecerão uma linguagem comum para falar sobre clientes problemáticos. Esses clientes (os “amarelos” e “vermelhos”) podem ser gerenciados usando as siglas fáceis **CUT** e **REFUSE**.

Políticas e Procedimentos

A importância das políticas de gestão em relação à venda de produtos de álcool e tabaco

O que é uma política?

“Política” conforme definido pelo Dicionário Encarta:

1. curso de ação - um programa de ações adotado por um indivíduo, grupo ou governo, ou o conjunto de princípios nos quais se baseiam
2. prudência - astúcia ou prudência, especialmente na busca de um determinado curso de ação

Para que servem as políticas?

As políticas padronizam o comportamento dos funcionários e as expectativas dos portador da licenças em relação às vendas e serviços de álcool e tabaco. São uma referência por escrito para que os funcionários novos e antigos tenham clareza sobre o que se espera deles. Podem ser usadas em treinamentos atuais de funcionários.

Ajudam o gestor a identificar as boas práticas que já estão em andamento na organização.

Um manual de políticas bem escrito, assinado pelos funcionários que o leram, proporciona uma excelente defesa da prática empresarial responsável. Se houver cuidado aceitável, a responsabilidade poderá ser eliminada ou mitigada.

Políticas/Procedimentos sugeridos para prevenir a compra de álcool e/ou tabaco por menores

- Todos os clientes que tenham menos de 27 anos deverão apresentar documento de identidade ou não serão vendidos álcool ou tabaco. As formas aceitáveis de identificação incluem:
 - carteira de habilitação válida emitida pelo estado;
 - carteira de identidade válida emitida pelo estado; e
 - cartão de identidade de imigração, passaporte, visto ou cartão de identificação militar válido emitido pelo governo dos EUA.
- Nenhum produto de álcool ou tabaco será vendido a qualquer adulto suspeito de comprar álcool com o propósito de vendê-lo ou dá-lo a um menor de idade.
- Todas as identificações de fora do estado devem ser verificadas no Guia da Carteira de Habilitação.
- Ninguém com menos de 21 anos receberá bebida alcoólica.
- Ninguém com menos de 21 anos poderá vender produtos de tabaco.
- Sempre que solicitado pela equipe, a gerência auxiliará nas intervenções com clientes problemáticos.
- O estabelecimento não permitirá promoções de bebidas alcoólicas destinadas a jovens, inclusive estudantes universitários, uma vez que a maioria tem menos de 21 anos.
- O estabelecimento colocará uma tabela no caixa para auxiliar os vendedores no cálculo da idade dos clientes.
- O estabelecimento treinará funcionários sobre como identificar clientes menores de idade.
- Cartazes anunciando a política de não venda de álcool ou tabaco a menores de 21 anos serão afixados em local visível.

Políticas sugeridas relacionadas à venda de álcool e tabaco e segurança

A seguir estão exemplos de algumas políticas da loja:

1. Nenhum funcionário venderá ou servirá bebida alcoólica ou produto de tabaco a menores de 21 anos.
2. Todos os funcionários verificarão cuidadosamente a identificação de qualquer pessoa que pareça ter menos de 30 (ou a política do seu estabelecimento) anos.
 - a. A documentação aceita é:
 - A. Carteira de habilitação válida emitida pelo estado
 - B. ID válido emitido pelo estado
 - C. identificação válida emitida pelo governo (por exemplo, identidade militar, passaporte, cartão de identificação de imigração)
 - b. O funcionário verificará cuidadosamente a identificação para determinar sua autenticidade. O gerente deve ser informado caso haja qualquer indício de falsificação ou adulteração (ou da política do seu estabelecimento).
 - c. Na falta de identificação válida, ou em caso de dúvida, o funcionário recusará o serviço de bebidas alcoólicas ou a venda de produtos de tabaco ao cliente.
3. Nenhum funcionário venderá/servirá bebida alcoólica a alguém que esteja embriagado.
4. Nenhum funcionário venderá/servirá bebidas alcoólicas a ninguém a ponto de ficar embriagado.
5. É responsabilidade do funcionário avisar um gerente quando um cliente apresentar sinais de embriaguez ou solicitar bebidas alcoólicas acima dos limites do serviço de bebidas responsáveis. (A política do seu estabelecimento deve ser inserida aqui.)
6. Qualquer cliente embriagado que pretenda abandonar o estabelecimento será aconselhado a utilizar transporte alternativo disponibilizado pelo estabelecimento. (Pode ser um serviço de táxi, motorista designado, etc. Também é possível listar incentivos para o motorista designado, como bebidas não alcoólicas gratuitas, aperitivos gratuitos e desconto em refeições ou bebidas não alcoólicas.)
7. Todos os funcionários são obrigados a informar as autoridades policiais quando as tentativas de intervenção falharem.
8. Nenhum funcionário consumirá bebidas alcoólicas durante o trabalho. (A política do seu estabelecimento pode ser inserida aqui, desde que trate de servir embriagado - o que é ilegal.)
9. Insira a política do seu estabelecimento para medição de bebidas, intervalos para servir bebidas, consumo no local em estabelecimento externo, número de bebidas servidas por vez, etc.
10. Todos os incidentes serão documentados em um registro específico.
11. Todos os funcionários que servem/vendem bebidas alcoólicas e/ou produtos de tabaco concluirão com êxito um treinamento para comerciantes.
12. As bebidas alcoólicas serão armazenadas em locais visíveis para o funcionário ou outros funcionários em todos os momentos.
13. Placas anunciando a política de não venda de menores de idade e/ou embriagados serão afixadas em local visível.

Esta lista não é exaustiva, mas identifica algumas das áreas que precisam de ser abordadas nas políticas estabelecidas.

Avaliação de risco: O que procurar

Risco

O termo “risco” geralmente se refere à chance ou possibilidade de perda ou lesão. “Avaliação de risco” pode ser definida como a determinação do grau em que é provável que ocorram lesões ou perdas. Podemos aplicar o conceito de risco a um estabelecimento portador da licença, identificando as áreas que têm maior probabilidade de resultar em perdas (para o negócio) ou prejuízos (para os clientes). Uma vez estabelecido o risco, podem ser tomadas medidas para reduzi-lo.

Quais são as duas principais áreas de risco para as empresas que vendem álcool e tabaco?

- Um alto número de menores de idade que tentam comprar álcool e/ou tabaco ilegalmente
- Problemas com roubo que levam a perdas financeiras e questões legais

Áreas a serem examinadas na redução da exposição ao risco

Existem cinco áreas principais onde os portadores de licença podem analisar a sua situação atual e considerar fazer algumas alterações para reduzir o potencial de problemas.

Clientes

Muitos clientes jovens ou um grande volume de clientes que bebem muito ou muito aumentam o risco. Você ou seus colegas estão vendendo para menores de idade?

Problemas de segurança

Onde são colocados os seus produtos de álcool e tabaco? E quanto à iluminação? Seus estacionamentos estão sendo monitorados? Existe boa visibilidade em todo o estabelecimento?

Histórico legal

Se houve problemas no passado, provavelmente haverá problemas no futuro.

Localização

Estar localizado perto de um campus universitário ou outro centro voltado para jovens aumenta o risco de problemas. O bairro também pode apresentar problemas, se estiver degradado, se houver risco de crime ou se outros estabelecimentos tiverem práticas de vendas inadequadas. Considere também se existe ou não um problema com drogas na área.

Sinalização

A localização de cartazes exibidos dentro e fora do estabelecimento que possam limitar a visibilidade para fins de segurança, incluindo a realização de patrulhas de rotina pela aplicação da lei.

Políticas e procedimentos sugeridos para prevenir ou controlar a embriaguez

Técnicas de prevenção

- **Contagem de bebidas**
Para evitar que os clientes se machuquem ou a outros, qualquer cliente cujo consumo resulte em sinais de embriaguez será solicitado a controlar o consumo. Bebidas e/ou alimentos sem álcool serão sugeridos para ajudar o cliente a cumprir. O serviço deve ser configurado de forma que a equipe saiba quando um cliente está se aproximando da embriaguez legal.
- **Alternativas não alcoólicas estocadas e promovidas**
Os portadores de licença para bebidas alcoólicas estocarão e promoverão uma variedade de bebidas com baixo teor de álcool e sem álcool, além de bebidas alcoólicas, para atrair clientes que desejam moderar ou controlar o consumo de álcool.
- **Controle do público**
O serviço responsável de bebidas requer capacidade de monitorar e controlar o consumo de álcool. Assim, as empresas devem evitar a superlotação.
- **Nenhum consumo pelo pessoal durante o serviço**
Não será permitido o consumo de bebidas alcoólicas por funcionários ou gerência durante o serviço.
- **As promoções estarão alinhadas com práticas responsáveis**
Anúncios e promoções não devem encorajar o consumo irresponsável, nem o consumo abusivo deve ser encorajado através de esquemas de preços de bebidas com desconto de dois por um ou outros.
- **Fornecer e comercializar alimentos**
A equipe irá sugerir alimentos para ajudar a retardar ou retardar os efeitos de embriaguez do álcool.
Isso também ajuda a controlar a taxa de consumo de álcool do cliente.

Técnicas para gerenciar a embriaguez

- **Nenhum serviço para clientes embriagados**
Nenhum serviço de bebidas alcoólicas será prestado a um cliente que pareça embriagado, e o estabelecimento tomará providências para evitar que essa pessoa tenha que dirigir.
- **Nenhum serviço para visitantes embriagados**
Quem entrar em um bar ou restaurante e parecer embriagado não receberá bebida alcoólica. Serão feitos todos os esforços para evitar que essa pessoa prejudique a si ou a outras pessoas.

Exemplo de políticas de gestão relativas à venda de produtos de álcool e tabaco

Políticas de gestão relativas à venda de álcool e produtos de tabaco

Nome do estabelecimento

Nosso objetivo é criar um ambiente seguro onde os clientes possam comprar os itens que precisam em nossa loja. Essas políticas e procedimentos são elaborados para atingir esse objetivo. Todo funcionário que violar essas políticas de forma consciente ou deliberada será imediatamente demitido.

I. Identificação de idade

- a. Todos os clientes que tentarem comprar álcool ou tabaco e que pareçam ter menos de 27 anos serão solicitados a identificar a idade. As formas de identificação legalmente aceitáveis são:
 - i. Carteira de habilitação válida emitida pelo estado
 - ii. ID válido emitido pelo estado
 - iii. Identificação válida emitida pelo governo (por exemplo, identidade militar, passaporte, cartão de identificação de imigração)
- b. Todas as formas de identificação legalmente aceitáveis devem:
 - i. Ser emitido por uma agência governamental.
 - ii. Contém o nome da pessoa.
 - iii. Contém uma descrição da pessoa.
 - iv. Contém uma foto da pessoa.
 - v. Está válida (não venceu).
- c. Nenhum produto de álcool ou tabaco será vendido a qualquer cliente, independentemente da idade, que não possa fornecer identificação de idade válida quando solicitada. (Independentemente da idade de um indivíduo, se a sua carteira de habilitação tiver expirado, não é um documento de identificação válido.)
- d. Todas as formas de identificação serão verificadas utilizando o método F-L-A-G.
- e. Caso a identificação apresentada não seja válida, o cliente terá o serviço recusado e será convidado a abandonar o local. O incidente será documentado. Os funcionários usarão o sistema REFUSE.

2. Clientes embriagados

- a. Nenhuma bebida alcoólica será vendida a um cliente embriagado. Os sinais de embriaguez podem incluir:
 - i. Discurso arrastado.
 - ii. Falar alto e de forma inadequada.
 - iii. Olhos vermelhos.
 - iv. Cambaleiar.
 - v. Perda de coordenação (por exemplo, atrapalhar-se com dinheiro, deixar cair troco).
- b. Os funcionários usarão o sistema REFUSE para recusar a venda de álcool a um cliente embriagado.
- c. Os funcionários chamarão a polícia para denunciar qualquer cliente embriagado que sair do estabelecimento e se sentar ao volante.

Exemplo de políticas de gestão relativas à venda de produtos de álcool e tabaco

(Continuação)

3. Vendas de terceiros
 - a. Nenhum produto de álcool ou tabaco será vendido a qualquer adulto suspeito de comprar com o propósito de vender ou dar a um menor de idade. Os funcionários usarão o sistema REFUSE para negar a venda de álcool ou produtos de tabaco a essas pessoas.
 - b. Os funcionários monitorarão visualmente a área do estacionamento para observar qualquer vadiagem e telefonarão para a polícia quando houver pessoas (jovens ou adultos) vagando no estacionamento do estabelecimento ou nas proximidades. Os funcionários documentarão no registro de incidentes cada ocorrência de vadiagem.
4. Tentativa de venda fora do horário comercial
 - a. Nenhuma bebida alcoólica será vendida em horários restritos. Os funcionários utilizarão o sistema REFUSE para negar a venda de álcool.
5. Treinamento
 - a. Todos os funcionários, incluindo vendedores, gerentes e proprietários, serão treinados em vendas e serviços responsáveis de álcool e tabaco. No mínimo, este curso deve incluir informações sobre:
 - i. As leis e penalidades atuais relativas à venda e fornecimento de álcool e produtos de tabaco a menores de idade.
 - ii. Identificação original da idade.
 - iii. Métodos para detectar identificação falsa.
 - iv. Como lidar com situações problemáticas, como vendas para menores de idade e clientes embriagados, vendas fora do horário comercial e vendas para terceiros.
 - v. Como manter formulários de documentação de incidentes.
 - vi. Como implementar as políticas e procedimentos da loja de forma mais eficaz.
 - b. Uma cópia das políticas e procedimentos sobre álcool e tabaco será distribuída a todos os funcionários no momento de sua contratação. Todos os funcionários serão obrigados a assinar uma declaração indicando que leram, compreenderam e concordam em implementar as políticas e procedimentos. A violação deliberada ou consciente de qualquer uma dessas políticas ou procedimentos será motivo para demissão imediata.
 - c. Os gerentes/proprietários monitorarão periodicamente o desempenho dos funcionários na área de implementação das políticas e procedimentos para garantir que os funcionários os cumpram.
6. Sinalização/Promoções
 - a. Estocaremos e promoveremos bebidas geladas com baixo teor de álcool e sem álcool, juntamente com bebidas alcoólicas, e estaremos atentos ao equilíbrio entre os dois.
 - b. As bebidas alcoólicas serão estocadas onde estiverem sempre visíveis para um funcionário ou outros funcionários.
 - c. A seguinte sinalização sempre estará afixada dentro do nosso estabelecimento: (Liste as placas e onde elas serão exibidas aqui; consulte os regulamentos da Carolina do Sul sobre sinalização.)
 - d. Não serão exibidas sinalizações ou promoções destinadas aos jovens.

Exemplo de políticas de gestão relativas à venda de produtos de álcool e tabaco

(Continuação)

7. Segurança

- a. Haverá iluminação adequada em nosso estacionamento e loja.
- b. O gerente/proprietário participará de qualquer programa comunitário de vigilância da vizinhança ou de outros programas de apoio comunitário destinados a reduzir o número de problemas relacionados ao álcool na área.
- c. (Adicione aqui qualquer outra medida de segurança, como contratar seguranças privados, trabalhar mais estreitamente com a polícia, etc.)

A venda/serviço de bebidas alcoólicas e produtos do tabaco não deve ser uma rotina! É um dos poucos produtos legais que pode ser vendido e que pode colocá-lo na prisão.

A ADMINISTRAÇÃO APOIA TOTALMENTE ESTAS POLÍTICAS E APOIARÁ NOSSOS FUNCIONÁRIOS EM SUAS DECISÕES PARA PROMOVER VENDAS/SERVIÇOS RESPONSÁVEIS.

Funcionário

Gerente

Data da assinatura

Contrato de Trabalho de Gerenciamento

Eu, _____, funcionário de _____, declaro que li as políticas e procedimentos escritos sobre álcool e tabaco acima e que concordo com as referidas políticas e procedimentos. Eu me comprometerei a defender estas políticas escritas enquanto for empregado deste estabelecimento.

Assinado _____ Data _____

Concluí o Treinamento de Vendas e Serviços Responsáveis de Bebidas e Tabaco.

Sim _____ Não _____

Data do treinamento _____

Cópia do certificado em anexo. Sim _____ Não _____

Recebi uma cópia escrita das políticas e dos procedimentos. Sim _____ Não _____

Assinatura do gerente _____

Data _____

Implementação e conformidade da política

Existem algumas etapas simples que os gestores podem seguir para garantir que as políticas sejam cumpridas:

1. Contratar funcionários que sejam conscienciosos. Fornecer-lhes suas políticas e procedimentos e peça-lhes que assinem uma declaração atestando que os leram e compreenderam e concordam em implementá-los.
2. Disciplinar os funcionários que não estão aplicando suas políticas e procedimentos, incluindo suas políticas e procedimentos sobre álcool e tabaco. Demiti-los se eles forem pegos violando conscientemente sua política (e documente os motivos).
3. Certificar-se de que todos os novos funcionários sejam treinados em práticas de vendas responsáveis.
4. Enfatizar periodicamente com sua equipe que deseja que eles implementem essas políticas.
5. Instituir um programa de incentivos para funcionários que estejam implementando efetivamente suas políticas e procedimentos de vendas responsáveis.
6. Realizar verificações periódicas ou contrate um “comprador” para verificar os funcionários e monitorar a implementação de políticas e procedimentos.
7. Apoiar seus funcionários quando eles recusarem vendas a um cliente.
8. Não permitir que seus funcionários bebam nas instalações durante o serviço ou fora do expediente.

Responsabilidades da equipe de vendas/serviço

- Conhecimento de todas as leis da Carolina do Sul relativas à venda de álcool e tabaco
- Conhecer as políticas comerciais sobre a venda de produtos de álcool e tabaco
- Definição do que constitui um produto com restrição de idade
- Leis e políticas da loja sobre a exigência de identificação, incluindo a idade que aciona a verificação de identidade e as formas aceitáveis de identificação
- Protocolos específicos de verificação de idade concebidos para garantir que a data de nascimento seja lida, claramente compreendida pelo funcionário e comparada com um calendário ou dispositivo eletrônico de verificação de idade
- Verificação da autenticidade de um documento de identidade
- As características de um ID que devem ser verificadas
- Como saber se um ID pode ter sido alterado ou está sendo mal utilizado
- O que um funcionário deve fazer se um documento de identidade parecer alterado ou mal utilizado
- Métodos prescritos e técnicas práticas para lidar com situações recorrentes
- Como pedir uma identificação
- Quando e como pedir uma segunda identificação
- Recusar-se a fazer uma venda quando o cliente não tem documento de identificação ou quando o documento mostra que o cliente é menor de idade
- Recusar-se a fazer uma venda devido a preocupações sobre se o documento foi alterado ou está sendo mal utilizado
- Reconhecer e recusar uma possível venda de terceiros, incluindo tentativas de compra feitas com permissão por escrito dos pais ou com os pais presentes em um veículo estacionado
- Resistir à pressão do cliente e lidar com a conduta abusiva do cliente
- Saber que a gestão é um recurso para a equipe de vendas/serviços

Além disso, os locais devem considerar o seguinte:

- Conheça as leis, regulamentos e políticas internas sobre bebidas alcoólicas.
- Esteja bem informado sobre as bebidas não alcoólicas, com baixo teor de álcool e especiais disponíveis para serviço. Ofereça cerveja sem álcool, vinho ou alternativas.
- Reserve alguns momentos para conversar com seus clientes durante a visita para avaliar suas necessidades de atendimento.
- Sirva uma bebida de cada vez. Retire o copo antes de servir a próxima bebida.
- Aguarde os clientes fazerem um novo pedido. Não os incentive a pedir novamente quando a bebida
- na mesa ainda está parcialmente cheia.
- Diminua o serviço para clientes limítrofes (ZONA AMARELA).
- Para clientes regulares que tendem a beber demais, discuta e estabeleça um limite pessoalmente com eles, com a opinião de seu gerente.
- Ofereça alimentos e lanches não salgados.
- Não atenda um cliente anteriormente atendido por um colega sem primeiro verificar com ele.
- Apoie as decisões tomadas pelos funcionários e gestores.
- Trabalhe em equipe, relacionando informações sobre a situação de consumo de álcool de um cliente a outros funcionários.

- Certifique-se de que pessoal de apoio esteja disponível, se necessário.
- Ajudar os colegas de trabalho a evitar a ocorrência de situações problemáticas.
- Estar atento ao comportamento dos clientes do seu estabelecimento.
- Preencha relatórios de incidentes conforme necessário.
- O gerente ou proprietário deve ter em vigor uma política de denúncia e garantir que todos os membros da equipe a conheçam.
- Considere os factores que afectam a TAS de uma pessoa para ajustar e evitar o excesso de serviço.