**🛠️ Página 8: Recomendações e Medidas Preventivas**

**🎯 Objetivo**

Com base nas análises anteriores e na atribuição de responsabilidades, esta etapa apresenta **ações práticas e estratégicas** para **prevenir fraudes futuras** nas entregas, combinando tecnologia, processos operacionais e políticas de monitoramento contínuo.

**🧭 Medidas Preventivas para Motoristas**

**1. Verificação por Foto com Geolocalização**

* Motoristas devem enviar foto da entrega na porta do cliente.
* Foto com **metadados de localização (GPS)** e **timestamp automático**.
* Registro armazenado no sistema para auditoria.

**2. Auditorias Aleatórias e Periódicas**

* Inspeções presenciais ou remotas em rotas e pacotes.
* Foco nos motoristas com maior incidência de reclamações.
* Reforço de confiança e conformidade.

**3. Sistema de Avaliação dos Motoristas**

* Feedback do cliente após entrega (ex: precisão, cordialidade).
* Motoristas com baixo desempenho podem ser reavaliados, treinados ou descredenciados.

**4. Treinamento Recorrente**

* Programas educativos sobre **ética, segurança e responsabilidade na entrega**.
* Atualização constante sobre novas políticas e tecnologias.

**🧑‍💼 Medidas Preventivas para Clientes**

**1. Verificação de Identidade**

* Implementar autenticação via código por SMS no momento da entrega para clientes reincidentes.

**2. Assinatura Digital do Recebimento**

* Assinatura no aplicativo do entregador confirmando o recebimento integral do pedido.

**3. Limitação de Reembolsos**

* Aplicar limites e exigências maiores (fotos, vídeos) para reembolsos em perfis de alto risco.

**4. Educação do Cliente**

* Informar claramente que reclamações falsas configuram **fraude**.
* Estímulo à transparência e bom uso dos canais de suporte.

**🔁 Melhoria nos Processos e Sistemas**

**1. Reforço Logístico em Regiões Críticas**

* Análise de rotas, condições de acesso e tempos médios.
* Redistribuição de motoristas e replanejamento logístico em Altamonte Springs.

**2. Ajustes em Horários de Alta Incidência**

* Rotas mais curtas ou duplas para entregas em horários de risco.
* Supervisão remota via GPS e escalas alternadas.

**3. Monitoramento em Tempo Real**

* Dashboard com alertas automáticos para:
  + Picos de reclamações por região, motorista, cliente.
  + Entregas em horários atípicos com padrões de falha.

**4. Integração com Dados Climáticos e de Tráfego**

* Prever atrasos ou condições que aumentem o risco de erro na entrega.

**📉 Expectativa de Redução de Fraudes**

Com a implementação gradual e inteligente dessas medidas:

* **Redução estimada de 15% a 20%** nas fraudes no primeiro ano.
* Com o amadurecimento do sistema, a redução pode chegar a 30% ou mais.

**Impacto esperado:**

* Melhoria da confiabilidade nas entregas.
* Redução dos custos operacionais e dos reembolsos indevidos.
* Fortalecimento da confiança do cliente e reputação da marca.