

### **Ficha Formativa 3 [Henn-na Hotel (UT1) # 22/06/2023**

Formador: Vitor Ribeiro [Certificado nº EDF 418728/2006 D

**A → Os robôs podem substituir o atendimento humano? Justifique.**

Sim. Um robô com um módulo AI pode substituir o atendimento humano. A AI é desenhada para resolver qualquer problema intelectual que um ser humano consegue resolver, permitindo assim aprender, resolver, as questões relacionadas ao atendimento do cliente de forma rápida e precisa.

**B → Serão os robôs, em termos de bonomia e educação, imbatíveis? Justifique.**

Sim, uma vez que o robô não tem emoções (Sistema Límbico), podem ser programados para terem como base a bonomia e a educação, não dependendo das próprias emoções para o atendimento ao cliente assim como ocorrências de outros clientes que possam alterar a forma de o mesmo trabalhar.

**C → Escolheria esta oferta hoteleira? Justifique.**

Sim, mas apenas no caso de ter a certeza do bom funcionamento e manutenção dos robôs, das suas linhas orientadoras, assim como o feedback dos outros clientes à experiência no hotel. Um robô pode ser muitas coisas, bem ou mal programado, bem ou mal atualizado, e bem ou mal-intencionado dependendo da vontade de quem gere os mesmos.

**João Lino**