



## Estudo de Caso

Uma empresa de organização de eventos contratou a empresa que você trabalha para mapear o seu processo de realização de orçamento. Essa empresa oferece serviços de decoração, iluminação e som para eventos de todos os portes.

Seu chefe enviou um outro funcionário para conversar com a cliente, a fim de coletar informações sobre o processo para, mais tarde, criar um diagrama. O seu colega documentou a conversa com o cliente, mas acabou ficando doente. Você foi escolhido para dar continuidade ao trabalho e recebeu o áudio da conversa.

