17. Análise dos Eventos para cada Cenário

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | **Externo** | | **Temporal** | | |  |
| **Capacidades** | | **Nº** | **Evento** | **Previsível** | **Não previsível** | **Relativo** | **Absoluto** | **Não Evento** | **Extem-**  **porâneo** |
|  | FB | 1 | O cliente faz o pedido. |  | X |  |  |  |  |
| FB | 2 | A loja valida o pedido. |  |  | X(1) |  |  |  |
| FB | 3 | O cliente efetua o pagamento do pedido. | X(2) |  |  |  |  |  |
| FB | 4 | A loja valida o pagamento. | X(3) |  |  |  |  |  |
| FB | 5 | A loja envia o produto. |  |  | X(4) |  |  |  |
| FB | 6 | O cliente recebe o produto. | X(5) |  |  |  |  |  |
| FB | 7 | O pedido é finalizado. |  |  | X(6) |  |  |  |
|  | FB | 8 | O cliente faz a reclamação. |  |  | X |  |  |  |
| FB | 9 | A loja registra a reclamação do cliente. | X(8) |  |  |  |  |  |
| FB | 10 | A loja envia a reclamação para o setor responsável. | X(9) |  |  |  |  |  |
| FB | 11 | O setor responsável entra em contato com o cliente. |  |  | X(10) |  |  |  |
| FB | 12 | O cliente confirma resolução do problema | X(11) |  |  |  |  |  |
|  | FB | 13 | O cliente envia uma dúvida |  |  | X |  |  |  |
| FB | 14 | A loja recebe a dúvida e responde | X(13) |  |  |  |  |  |
|  | FB | 15 | A loja reabastece o estoque |  |  | X |  |  |  |
| FB | 16 | A loja atualiza o estoque | X(15) |  |  |  |  |  |