

Completo									
Capacidades		N°	Evento	Externo		Temporal			Extemporaneo
				Previsível *	Não Previsível	Relativo*	Absoluto	Não Evento	
Tratar ocorrência nível 1	FB	1	Cliente liga para a central para informar a ocorrência		X				
		2	Central analisa nível da ocorrência	X(1)					
		3	Caso seja nível 1, atendente (central) orienta o cliente sobre o que deve ser feito	X(2)					
	FA	4	Atendente (central) percebe que a apólice do cliente não faz parte do ramo de saúde		X				
		5	Atendente (central) percebe que a apólice não tem vigência		X				
encaminhar ocorrência nível 2	FB	6	Caso seja nível 2, atendente (central) central entra em contato com o prestador de serviço	X(2)					
		7	Central acompanha o atendimento do prestador de serviço	X(6)					
		8	Atendente (central) finaliza o atendimento	X(7)					
	FA	9	Atendente (central) percebe que a apólice do cliente não faz parte do ramo de saúde		X				
		10	Atendente (central) percebe que a apólice não tem vigência		X				
Tratar Ocorrência Nível 2	FB	11	Atendente (central) entra em contato para solicitar serviço	X(2)					
		12	Atendente (central) informa dados sobre o cliente (dados pessoais e localização), do tipo de ocorrência.	X(11)					
		13	Atendente (central) informa a localização do ponto de atendimento	X(12)					
		14	Prestador preenche a ficha do atendimento	X(13)					
		15	Prestador busca o cliente e leva ao ponto de atendimento	X(14)					
		16	Prestador mantém a central atualizada sobre o status do atendimento				X		