

Capacidades		Nº	Evento	Externo		Temporal			Extemporaneos
				Previsível	Não Previsível	Relativo*	Absoluto	Não Evento	
Analisar Segurado	FB	1	Segurado liga para a central para obter informações do seguro.		X				
Atendimento ao segurado		2	Segurado realiza Ocorrência	X(1)					
		3	Atendente analisa o nível da Ocorrência	X(2)					
		4	Atendente Encaminha para o nível 2 (Prestador de Serviço)	X(3)					
Tratar Ocorrência Nível 2		5	Prestador de Serviço Realiza Tratamento nível 2		x(4)				