

Análise dos Eventos para cada Cenário

| Capacidades                      |    |    | Externo  |                | Temporal  |          | Extemporâneo |
|----------------------------------|----|----|--|----------------|-----------|----------|--------------|
|                                  |    |    | Previsível*  | Não Previsível | Relativo* | Absoluto |              |
| Tratar Emissão da Matrícula      | FB | 1  | Cliente deseja fazer matrícula   | x              |           |          |              |
|                                  |    | 2  | Cliente solicita matrícula   | x(1)           |           |          |              |
|                                  |    | 3  | Cliente efetiva a matrícula com pagamento em cartão (fase 1)                 | x(2)           |           |          |              |
|                                  | FA | 4  | Cliente efetiva a matrícula com pagamento em cartão (fase 2)                 | x(3)           |           |          |              |
|                                  |    | 5  | Cliente efetiva a matrícula com pagamento em dinheiro                        | x(2)           |           |          |              |
|                                  |    | 6  | Cliente não efetiva a matrícula  |                |           |          | x(3,4)       |
| Tratar Utilização da Academia    | FB | 7  | Cliente realiza tentativa de entrada com matrícula regular                   | x(7)           |           |          |              |
|                                  | FA | 8  | Cliente realiza tentativa de entrada com matrícula irregular                 | x              |           |          |              |
|                                  |    | 9  | Cliente regulariza pagamento   | x              |           |          |              |
| Modificar o Plano Escolhido      | FB | 10 | Cliente deseja mudar de plano  | x              |           |          |              |
|                                  |    | 11 | Cliente solicita mudança de plano mensal para anual                          | x(10)          |           |          |              |
|                                  |    | 12 | Cliente efetiva mudança de plano mensal para anual                           | x(11)          |           |          |              |
|                                  |    | 13 | Cliente solicita mudança de plano anual para mensal                          | x(10)          |           |          |              |
|                                  |    | 14 | Cliente efetiva mudança de plano anual para mensal                           | x(13)          |           |          |              |
| Tratar Cancelamento da Matrícula | FB | 15 | Cliente deseja cancelar a matrícula  | x              |           |          |              |
|                                  |    | 16 | Cliente solicita o cancelamento da matrícula                                 | x(15)          |           |          |              |
|                                  |    | 17 | Cliente efetiva o cancelamento da matrícula com pagamento em cartão (fase 1) | x(16)          |           |          |              |
|                                  | FA | 18 | Cliente efetiva o cancelamento da matrícula com pagamento em cartão (fase 2) | x(16)          |           |          |              |
|                                  |    | 19 | Cliente efetiva o cancelamento da matrícula com pagamento em dinheiro        | x(16)          |           |          |              |
|                                  |    | 20 | Cliente não efetiva o cancelamento da matrícula                              |                |           |          | x(17,18)     |