

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 mensalidade	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)			