

				Externo		Temporal		
Capacidade		Nº	Evento	Previsível*	Não previsível	Relativo*	Absoluto	Não evento*
Realizar atendimento ao cliente	FB	1	Cliente solicita atendimento		x			
		2	Cliente confirma orçamento	x(1)				
Registrar ordem de serviço	FB	3	Funcionário registra ordem de serviço			x(2)		
Realizar reparo	FB	4	Funcionário verifica materiais			X(3)		
		5	Funcionário realiza reparo			x(4)		
Enviar status do reparo para o cliente	FB	6	Cliente solicita a verificação do status do reparo		x			

Extemporâneo