

| | | | | Externo | | Temporal | | | |
|--|----|----|--|-------------|----------------|-----------|----------|-------------|--------------|
| Capacidade | | Nº | Evento | Previsível* | Não previsível | Relativo* | Absoluto | Não evento* | Extemporâneo |
| 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 | | | | |
| | FA | 7 | Cliente cancela verificação de status | x(6) | | | | | |