|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | | Externo | | Temporal | | |  |
| Capacidade | | | Nº | Evento | Previsível | Não previsível | Relativo | Absoluto | Não evento | Extemporâneo |
| Realizar atendimento ao cliente | | FB | 1 | Cliente solicita serviço | **X** |  |  |  |  |  |
| 2 | Funilaria gera orçamento |  |  | **X(1)** |  |  |  |
| 3 | Cliente confirma orçamento |  | **X(2)** |  |  |  |  |
| 4 | Cliente efetua 1º parcela do pagamento | **X(3)** |  |  |  |  |  |
| FA | 5 | Cliente cancela serviço |  | **X(2)** |  |  |  |  |
| 6 | Cliente altera a solicitação |  | **X(2)** |  |  |  |  |
| 7 | Funilaria não recebe 1º parcela |  |  |  |  | **X(4)** |  |
| Registrar ordem de serviço | | FB | 8 | Funilaria cadastra cliente |  |  | **X(3)** |  |  |  |
| 9 | Cliente efetua 2º parcela do pagamento | **X(3)** |  |  |  |  |  |
| FA | 10 | Funilaria não recebe 2º parcela |  |  |  |  | **X(9)** |  |
|  | | | | | | | | | | |