

				Externo		Temporal			
Capacidades		Nº	Evento	Previsível*	Não Previsível	Relativo*	Absoluto	Não Evento*	Extemporâneo
Trocar Produto	FB	1	Cliente faz troca de produto		x				
		2	Cliente escolhe novo produto	x(1)					
		3	Cliente efetua pagamento	x(2)					
		4	Cliente recebe novo produto	x(3)					
Vender Produto	FB	5	Cliente faz pedido de produto		x				
		6	Atendente recebe valor referente ao produto	x(5)					
Devolver produto	FB	7	Cliente faz a devolução do produto		x				
		8	Cliente recebe valor da devolução	x(7)					
Consultar produto	FB	9	Cliente pesquisa produto		x				