

Capacidades	Nº	Evento	Externo		Temporal			
			Previsível	Não Previsível	Relativo	Absoluto	Não evento	Extemporâneo
Solicitação de atendimento	1	Cliente realiza cadastro no site		✓				
	2	Cliente solicita um atendimento presencial		✓				
	3	Funcionário verifica solicitação e realiza agendamento	✓					
Negociação	4	Funcionário apresenta possíveis resultados do processo			✓		✓	
	5	Cliente aceita			✓			
	6	Funcionário cadastra dados do cliente				✓		
	7	Cliente aceita os valores da negociação			✓			
Contrato	8	Advogado firma acordo judicial						✓
	9	Cliente assina contrato			✓			
Falha	10	Cliente não cumpre contrato	✓					
	11	Empresa não cumpre o acordo	✓					