

Capacidades		Nº	Evento	Externo				Temporal	
				Previsível	Não Previsível	Relativo	Absoluto	Não evento	Extemporâneo
Atendimento ao cliente	FB	1	Cliente realiza cadastro no site		✓				
		2	Cliente solicita um agendamento.	✓					
Consultoria	FB	3	Funcionário verifica solicitação e realiza agendamento			✓			
		4	Funcionário apresenta possíveis resultados do processo	✓					
	FA	5	Funcionário apresenta o pré-contrato	✓					
		6	Funcionário reprova consulta			✓			
	FA	7	Funcionario solicita os documentos das dividas	✓					
		8	Funcionario recebe os documentos	✓					
		9	Funcionario elabora proposta	✓					
		10	Funcionario analisa divida juridicamente	✓					
		11	Funcionario entrar em contato com os credores.			✓			
		12	Funcionario apresentar propostas de renegociação.	✓					
		13	Funcionario elabora documento com propostas dos credores.	✓					
		14	Credores nega proposta apresentada			✓			
		15	Funcionario analisa proposta de renegociação			✓			
		16	Funcionario elabora contrato.	✓					
		17	Funcionario registra contrato no sistema.	✓					
		18	Funcionario apresenta contrato completo para o cliente.	✓					
	FA	19	Cliente analisa proposta do contrato	✓					
		20	Cliente não aceita a proposta de contrato						✓
Pagamento	FB	21	Funcionario renegocia o contrato com cliente			✓			
		22	Cliente assina o contrato	✓					
		23	Cliente faz o pagamento	✓					