

			Externo		Temporal			
Capacidade	Nº	Evento	Previsível	Não Previsível	Relativo	Absoluto	Não Evento	Extemporâneo
Atender cliente	FB	1	Cliente solicita orçamento	x				
		2	Setor de serviços contábeis retorna orçamento		x(1)			
	FA	3	Setor de serviços contábeis não retornou orçamento		x(1)			
		4	Cliente cancela a solicitação de orçamento	x(1)				
		5	Atendente envia solicitação de cancelamento		x(4)			
Gerenciar solicitação de orçamentos de serviços	FB	6	Setor de Atendimento recebe orçamento		x(2)			
		7	Setor de Atendimento gera orçamento		x(3)			
	FA	8	Setor de Atendimento não gerou orçamento				x(2)	
		9	Setor de Atendimento solicita cancelamento		x(2)			
Conclusão de serviços	FB	10	Setor de Serviços Contábeis registra situação serviço		x(7)			
		11	Setor de Atendimento consulta serviço		x(10)			
		12	Setor de Atendimento retorna feedback ao Cliente		x(11)			
Conclusão de Atendimento	FB	13	Setor de Atendimento retorna serviço		x(10)			
		14	Cliente realiza pagamento	x(13)				
		15	Setor de Atendimento consulta pagamento		(x14)			
		16	Setor de Atendimento dá baixa no serviço		x(15)			