

				Externo		Temporal			
Capacidade		Nº	Evento	Previsível	Não Previsível	Relativo	Absoluto	Não Evento	Extemporâneo
Atender cliente	FB	1	Cliente faz solicitação de orçamento		x				
		2	Setor de serviços contábeis retorna orçamento			x(1)			
	FA	3	Cliente cancela a solicitação de orçamento	x(1)					
		4	Setor de Atendimento envia solicitação de cancelamento			x(2)			
Gerenciar solicitação de orçamentos de serviços	FB	5	Setor de Atendimento recebe orçamento			x(2)			
		6	Setor de Serviços Contábeis gera o serviço			x(5)			
		7	Setor de Atendimento envia cobrança			x(6)			
	FA	8	Setor de Serviços Contábeis registra cancelamento			x(4)			
Conclusão de Serviços	FB	9	Setor de Serviços Contábeis registra situação do serviço			x(7)			
		10	Setor de Atendimento consulta serviço			x(9)			
		11	Setor de Atendimento retorna feedback ao Cliente			x(10)			
		12	Cliente realiza pagamento	x(11)					