

			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				
		5	Atendente envia solicitação de cancelamento		x(4)			
Gerenciar solicitação de orçamentos de serviços	FB	6	Setor de Atendimento envia Solcitação de orçamento		x(2)			
		7	Setor de Serviços Contábeis gera orçamento		x(3)			
	FA	8	Setor de Atendimento realiza cobrança				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 serviços contábeis finaliza o serviço		x(10)			
		12	Setor de Atendimento recebe o serviço finalizado		x(11)			
Conclusão de Atendimento	FB	13	Setor de Atendimento notifica o cliente		x(10)			
		14	Cliente realiza pagamento	x(13)				
		15	Setor de Atendimento consulta pagamento		(x14)			
		16	Setor de Atendimento conclui o serviço		x(15)			