

| ANÁLISE DE CADEIA DE EVENTOS | | | | Externo | | Temporal | | |
|--------------------------------------|----|--------|--|----------------|-----------|----------|-------------|--------------|
| Capacidades | Nº | Evento | Previsível* | Não Previsível | Relativo* | Absoluto | Não Evento* | Extemporâneo |
| Atender Clientes | FB | 1 | Cliente contrata plano | | x | | | |
| | | 2 | Cliente agenda instalação | x (1) | | | | |
| | | 3 | Cliente efetua pagamento | x (1) | | | | |
| | FA | 4 | Cliente solicita/emite 2ª via do boleto | x (12) | | | | |
| | | 5 | Cliente cancela agendamento | x (2) | | | | |
| | | 6 | Cliente solicita visita técnica | | x | | | |
| | | 7 | Cliente cancela contrato | | x | | | |
| Realizar instalações/ manutenções | FB | 8 | Técnico instala equipamentos | x (1) | | | | |
| | | 9 | Técnico consulta estoque | x (8) | | | | |
| | FA | 10 | Técnico realiza reparo | x (6) | | | | |
| | | 11 | Técnico troca equipamentos | | | x (10) | | |
| Administrar finanças | FB | 12 | Administrador confere os pagamentos | x (3) | | | | |
| | | 13 | Administrador consulta estoque de equipamentos | | | | x | |
| | | 14 | Administrador compra equipamento | | | x (13) | | |
| | | 15 | Administrador suspende serviço | | | x (7) | | |
| | FA | 16 | Fornecedor envia equipamentos | | | | x | |
| | | 17 | Fornecedor cancela envio de equipamentos | | | x (16) | | |
| | | 18 | Administrador não receber os pagamentos | | | | | x (3) |

Alunos

Adalto de Almeida Linhares Santos

Beatriz Garcia de Andrade

Igor Frutuoso Domingos de Lima

Pedro Silverio Puerta

Samuel Bezerra Bernardo

Thaís de Lima Santos