

				Externo		Temporal			
Capacidade		Nº	Evento	Previsível*	Não previsível	Relativo*	Absoluto	Não evento*	Extemporâneo
Realizar atendimento ao cliente	FB	1	Cliente solicita serviço		x				
		2	Cliente confirma orçamento	x(1)					
Registrar ordem de serviço	FB	3	Atendente registra ordem de serviço			x(2)			
Registrar pagamento	FB	4	Cliente efetua o pagamento	x(2)					
Realizar reparo	FB	5	Funcionário verifica materiais			X(3)			
		6	Funcionário realiza reparo			x(5)			
Enviar status do reparo para o cliente	FB	7	Cliente solicita a verificação do status do reparo		x				