

|                           |    |        |   | Externo     |                | Temporal  |          |             |              |
|---------------------------|----|--------|---|-------------|----------------|-----------|----------|-------------|--------------|
| Capacidades               | Nº | Evento |   | Previsível* | Não Previsível | Relativo* | Absoluto | Não Evento* | Extemporâneo |
| Agendar serviço           | FB | 1      | Cliente solicita agendar serviço                    |             | X              |           |          |             |              |
|                           | FB | 2      | Cliente solicita reagendar serviço                  |             | X              |           |          |             |              |
|                           | FB | 3      | Cliente solicita cancelar agendamento               |             | X              |           |          |             |              |
| Realizar serviço agendado | FB | 4      | Cliente informa agendamento                         |             | X              |           |          |             |              |
|                           | FB | 5      | Cliente recebe atendimento                          |             |                | X (4)     |          |             |              |
|                           | FB | 6      | Cliente efetua pagamento                            | X (5)       |                |           |          |             |              |
| Vender produtos           | FB | 7      | Cliente solicita informação sobre produto           |             | X              |           |          |             |              |
|                           | FB | 8      | Cliente seleciona produto                           |             | X              |           |          |             |              |
|                           | FB | 9      | Cliente efetua pagamento                            |             | X              |           |          |             |              |
| Vender pacote serviço     | FB | 10     | Cliente solicita informação sobre pacote de serviço |             | X              |           |          |             |              |
|                           | FB | 11     | Cliente seleciona pacote de serviço                 |             | X              |           |          |             |              |
|                           | FB | 12     | Cliente efetua o pagamento                          | X (11)      |                |           |          |             |              |
| Adquirir produto          | FB | 13     | Estoquista analisa necessidade de adquirir produto  |             |                |           |          |             | X            |
|                           | FB | 14     | Estoquista processa necessidade de adquirir produto |             |                | X(13)     |          |             |              |
|                           | FB | 15     | Fornecedor envia orçamento                          | X (14)      |                |           |          |             |              |
|                           | FB | 16     | Fornecedor envia ordem de pagamento                 |             | X              |           |          |             |              |
|                           | FB | 17     | Caixa registra pagamento                            |             |                | X (16)    |          |             |              |
|                           | FB | 18     | Fornecedor envia produto                            | X (17)      |                |           |          |             |              |