

## 8 Referências Bibliográficas

Aeroportos do Brasil – <http://www.skyscrapercity.com/showthread.php?t=248653>  
site visitado em novembro de 2007.

ANDERSON J.R. **Psicologia Cognitiva e suas Implicações Experimentais** – 5a. Edição – Rio de Janeiro – LTC Editora S.A. – 2004.

ANDRADE, N. **Terminais aeroportuários de passageiros. Conceitos operacionais: a questão central nos projetos.** Dissertação de Mestrado. Programa de pós-graduação em Estruturas Ambientais Urbanas. Universidade de São Paulo. São Paulo, 2001.

ARTHUR,P.; PASSINI, R. **Wayfinding: People, Signs and Architecture.** Ontario-Canadá, Focus Strategic Communications Incorporates, 2002.

BASKAYA, A., WILSON, C. and ÖZCAN, Y. **Wayfinding in an Unfamiliar environment. Different Spatial Settings of Two Polyclinics.** *Environment and Behavior*, Vol. 36 No. 6, November 2004, 839-867.

BERGER, C. M.; EISS, A. **Principles of urban wayfinding systems.** *Institute of Transportation Engineers. ITE Journal; Apr 2002; 72, 4; ABI/INFORM Global* pg. 30

BINS ELY, V. H. M. **Ergonomia + Arquitetura: buscando um melhor desempenho do ambiente físico.** Anais do 3º Ergodesign – 3º Congresso Internacional de Ergonomia e Usabilidade de Interfaces Humano-Tecnologia: Produtos, Programas, Informação, Ambiente Construído. Rio de Janeiro: LEUI/PUC-Rio, 2003.

BINS ELY, V. H. M., DISCHINGER, M., MATTOS, M. L. **Sistemas de Informação Ambiental – Elementos Indispensáveis para Acessibilidade e Orientabilidade.** Anais do ABERGO 2002 – VI Congresso Latino-Americano de Ergonomia e XII Congresso Brasileiro de Ergonomia. Recife, 2002.

BLAJENKOVA, O., MOTES, M. A., and KOZHEVNIKOV, M. **Individual differences in the representations of novel environments.** *Journal of Environmental Psychology* 25 (2005) 97–109.

BRAAKSMA, J. P., COOK, W. J. **Human Orientation in transportation terminals.** *ACSE Journal of Transportation Engineering* 106, 189-203, 1980.

BRANDON, K. **What is Wayfinding?** Artigo extraído do site: [http://www.biesek.com/wayfinding\\_INTRODUCTION.htm](http://www.biesek.com/wayfinding_INTRODUCTION.htm) visitado em agosto de 2003.

BROWN, B., WRIGHT, H., & BROWN, C. (1997). **A post-occupancy evaluation of wayfinding in a pediatric hospital: Research findings and implications for instruction.** *Journal of Architectural & Planning Research*, 14(1), 35–51.

CARPMAN, J. R. **Wayfinding in health facilities.** Artigo extraído do site: [http://www.muhc.mcgill.ca/healing/english/Speakers/carpman\\_p.html](http://www.muhc.mcgill.ca/healing/english/Speakers/carpman_p.html) visitado em agosto de 2003.

- CARPMAN, J.R., & GRANT, M.A. (2002). **Wayfinding: Abroad view**. In R. B. Bechtel & A. Churchman (Eds.), *Handbook of environmental psychology* (pp. 427-442). New York: John Wiley.
- CAVES, R.E., PICKARD, C.D. **The satisfaction of human needs in airport passenger terminals**. *Proceedings of the Institution of Civil Engineers—Transport* 147, 9–15, 2001.
- CHEBAT, J. C., CHEBAT, C. G. and THERRIEN, K. **Lost in a mall, the effects of gender, familiarity with the shopping mall and the shopping values on shoppers' wayfinding processes**. *Journal of Business Research*, Volume 58, Issue 11, November 2005, Pages 1590-1598.
- CHOKOR, B. A. **Pattern of representation of countries in cognitive maps of the world with special reference to Africa**. *Journal of Environmental Psychology* 23 (2003) 427–437.
- COLUCCIA, E., IOSUE, G. and BRANDIMONTE, M. A. **The relationship between map drawing and spatial orientation abilities: A study of gender differences**. *Journal of Environmental Psychology* 27 (2007) 135–144.
- DAMATTA, Roberto. **A casa & a rua**. 5. ed. Editora Rocco, Rio de Janeiro, 1997.
- DEVLIN, A. S. & BERNSTEIN, J. **Interactive Wayfinding: use of cues by men and women**. *Journal of Environmental Psychology* (1996) 16.23-39.
- DOGU, U. & ERKIP, F. **Spatial Factors Affecting Wayfinding and Orientation: A Case Study in a Shopping Mall**. *Environment and Behavior*, Vol. 32, N° 6, 731-755 (2000).
- EDWARDS, B. **The Modern Terminal. New approaches to airport architecture**. E & FN SPON, an imprint of Routledge. London and New York. 1998.
- ENTWISTLE, M. **Customer service and airport retail: stimulate passenger spending**. In Henry Stewart Publications, *Journal of Airport Management*, volume 1, n.2, pp 151-157. 2007.
- ESPÍRITO SANTO JR, R. A. do. **Terminal Aeroportuário de Passageiros: conceitos básicos, funções e layouts**. Apostila de curso, 2003.
- FENNER, J.; HEATHCOTE, D. & JERRAMS-SMITH, J. **The Development of Wayfinding Competency: Asymmetrical Effects of Visuo-Spatial and Verbal Ability**. *Journal of Environmental Psychology* (2000) 20, 165-175.
- FRUTIGER, A. **Sinais e símbolos: desenho, projeto e significado**. Tradução: Karina Jannini. Editora Martins Fontes, São Paulo, 1999.
- GERBER, R. and KWAN, T. **A phenomenographical approach to the study of pre-adolescents' use of maps in a wayfinding exercise in a suburban environment**. *Journal of Environmental Psychology* (1994) 14, 265-280.
- GIDDENS, Antony. **As conseqüências da modernidade**. Editora UNESP, São Paulo, 1991.
- GRAHAM, A. **Managing airports: an international perspective**. Butterworth-Heinemann, Oxford, 2001.
- GRAVES, W. R. and BARKER, B. M. **Airport Planning and Design**. In McGraw-Hill, *Handbook of Transportation Engineering*. 2004.
- HARDING, R. **Airport Engineering**. In McGraw-Hill, *Standard Handbook for Civil Engineers*. 2004.

- HERZOG, T. R. & LEVERICH, O. L. **Searching for legibility.** *Environment and Behavior*, Vol. 35 No. 4, July 2003 459-477.
- HÖLSCHER, C., MEILINGER, T., VRACHLIOTIS, G., BRÖSAMLE, M., and KNAUFF, M. **Up the down staircase: Wayfinding strategies in multi-level buildings.** *Journal of Environmental Psychology* 26 (2006) 284–299.
- INFRAERO – site [www.infraero.gov.br](http://www.infraero.gov.br) visitado em janeiro de 2009.
- JESUS, S. C. de, **Environmental Communication: design planning for wayfinding.** *Design Issues: Volume 10, Number 3, Autumn 1994.*
- Jornal do Brasil, artigo publicado em 25 de novembro de 2009, lido em recorte publicado no Site: [http://aurora.proderj.rj.gov.br/resenha/resenha-imagens/2008-11-25\\_00080\\_page00001.pdf](http://aurora.proderj.rj.gov.br/resenha/resenha-imagens/2008-11-25_00080_page00001.pdf), visitado em 09/01/2009.
- KIRASIC, K. C. **Age differences in adults' spatial abilities, learning environmental layout, and wayfinding behavior.** *Spatial Cognition and Computation* 2: 117–134, 2000.
- KISHNANI, N.. **Space, signs, information. An evaluation of the wayfinding system at Stansted Airport.** *Proceedings of Public Graphics*, pages 22.1 – 22.16. *The Netherlands, September 1994.*
- KITCHIN, R. M. **Cognitive maps: what are they and why study them?** *Journal of Environmental Psychology* (1994) 14, 1-19.
- LAM, W. H. K., TAM, M., WONG, S. C., WIRASINGHE, S. C.. **Wayfinding in the passenger terminal of Hong Kong International Airport.** *PERGAMON Journal of Air Transport Management* 9, 73-81, 2003.
- LAWTON, C. A. **Strategies for Indoor Wayfinding: The Role of Orientation.** *Journal of Environmental Psychology* (1996) 16, 137-145.
- LAWTON, C.A. and KALLAI, J. **Gender Differences in Wayfinding Strategies and Anxiety About Wayfinding: A Cross-Cultural Comparison.** *Sex Roles*, Vol. 47, Nos. 9/10, November 2002.
- LYNCH, K. **A Imagem da Cidade.** Tradução de Jefferson Luiz de Camargo. 2ª Ed. São Paulo: Ed. Martins Fontes, 1999. Título original: *The Image of City*, Cambridge MA, MIT Press, 1960.
- MORAES, A. & MONT'ALVÃO, C. **Ergonomia: conceitos e aplicações.** Rio de Janeiro: iUser, 2003.
- MORVILLE, P. **Ambient Findability.** Ed. O'Reilly, USA, California, 2005.
- OMAN, C. M., SHEBILSKE, W. L., RICHARDS, J. T., TUBRÉ, T. C., BEALL, A. C. and NATAPOFF, A. **Three dimensional spatial memory and learning in real and virtual environments.** *Spatial Cognition and Computation* 2: 355–372, 2000.
- O'NEILL, M. J. **Effects of signage and floor plan configuration on wayfinding accuracy.** *In Environment and Behavior*, Vol. 23 No. 5, September 1991 553-574.
- PASSINI, R. **Wayfinding design: logic, application and some thoughts on universality.** *Design Studies* 17 (1996) 319-331.
- PEPONIS, J., ZIMRING, C. and CHOI, Y. K. **Finding the Building in Wayfinding.** *Environment and Behavior*, Vol. 22, No. 5, 555-590 (1990).
- PINHEIRO, J. Q. **Determinants of cognitive maps of the world as expressed in sketch maps.** *Journal of Environmental Psychology* (1998) 18, 321-339.

Pontual Arquitetos. Planta ilustrativa do Centro de compras Paço Alfândega, Recife-PE, extraído no site [www.arcoweb.com.br](http://www.arcoweb.com.br), visitado em março/2009.

RAINVILLE, C., PASSINI, R. and MARCHAND, N. **A Multiple Case Study of Wayfinding in Dementia of the Alzheimer Type: Decision Making.** *Aging Neuropsychology and Cognition*, 2001, Vol. 8, N°. 1, pp. 54-71.

RIBEIRO, L ; MONT'ALVÃO, C. – “**Sistemas informacionais do ambiente construído**”. Anais do 6° Ergodesign – 6° Congresso Internacional de Ergonomia e Usabilidade de Interfaces Humano – Tecnologia: Produtos, Programas, Informação, Ambiente Construído – Bauru, Brasil, Abril/2006.

RIBEIRO, L. **Ergonomia no Ambiente Construído – Um Estudo de Caso em Aeroportos.** Dissertação de Mestrado, PUC-Rio, Rio de Janeiro, 2004.

RIBEIRO, L. G. & MONT'ALVÃO, C.. **Habilidades espaciais e estratégias de navegação que influenciam a efetividade do wayfinding.** Anais do 7 ° Congresso Brasileiro de Pesquisa & Desenvolvimento em Design – Paraná, Brasil, Agosto/2006a.

SHIEH, K. & HUANG, S. **Factors affecting preference ratings of prohibitive symbols.** *Applied Ergonomics Volume 34, Issue 6, Pages 581-587, November 2003.*

SKYSCRAPERCITY – site [www.skyscrapercity.com](http://www.skyscrapercity.com) visitado em novembro de 2008.

SMITH-JACKSON, T. L. & HALL, T. E. **Information Order and Sign Design – A Schema-Based Approach.** *Environment and Behavior*, Vol. 34 No. 4, July 2002 479-492.

THÉRY, H. – **O transporte aéreo no Brasil: asas da centralidade.** Mercator - Revista de Geografia da UFC, ano 02, número 03, 2003.

TOSIC, V. & BABIC, O., 1984. **Quantitative evaluation of passenger terminal orientation.** *Journal of Advanced Transportation* 18, 279–295.

WERNER, S. & SCHINDLER, L. E. **The role of spatial reference frames in architecture. Misalignment Impairs. Wayfinding Performance.** *Journal of Environment and Behavior*, Vol. 36, n.4, 461-482, 2004.

WONG, L T & KWAN, C M. **Assessing the Exit Sign Legibility for Building Occupants.** *Architectural Science Review*. Vol. 48, no. 2, pp. 153-162. June 2005.

## Anexos

### Anexo 1 – Classificação dos Aeroportos

De acordo com o Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) os aeroportos são classificados da seguinte forma:

- I. Pelo código de referência:
  - a. Comprimento da pista:
    1. < 800m
    2. 800m a 1.200m (exclusive)
    3. 1.200m a 1.800m (exclusive)
    4. 1.800m
  - b. Largura da pista:
    - A. 18-23 ou 30m
    - B. 18-23 ou 30m
    - C. 23-30 ou 45m
    - D. 45m
    - E. 45m
- II. Pelo tipo de operação:
  - a. Visual
  - b. Instrumentos
    - \* Precisão
    - \* Não precisão
- III. Pelo interesse do Sistema de Aviação Civil:
  - a. Grupo I - Aeroportos de Interesse do Tráfego Internacional

“Neste grupo estão classificados os aeroportos internacionais e os sistemas aeroportuários metropolitanos. Estes últimos são compostos de um aeroporto internacional (ou alternativo internacional) e um ou mais aeroportos complementares, servindo a uma mesma região metropolitana. As características de desenvolvimento destes aeroportos são peculiares e exigem um tratamento conjunto das ações, em virtude da interação de tráfegos existentes. São estes os Sistemas Aeroportuários de São Paulo, do Rio de Janeiro, de Belo Horizonte, de Curitiba e de Belém”.

”Os demais aeroportos internacionais do País são os portões de entrada regionais com seus aeroportos alternativos bem como ainda os de fronteira com os países vizinhos. Suas características operacionais e instalações são sujeitas à regulamentação internacional, decorrente de tratados bilaterais com países com os quais o Brasil mantém relações ou organizações relacionadas à navegação aérea internacional. Estarão sujeitos, portanto, à adequação de sua infraestrutura sempre que houver alteração naqueles tratados”.

”Neste grupo deverão ser incluídos, ainda, os chamados aeroportos sub-regionais ou regionais internacionais para atendimento prioritário ao Mercosul, cuja regulamentação está em curso na Comissão de Estudos Relativos à Navegação Aérea Internacional (CERNAI)”.

b. Grupo II - Aeroportos de Interesse do Tráfego Nacional

“São aeroportos importantes para o transporte aéreo doméstico, podendo, em alguns casos, comportar operações internacionais não regulares, sendo considerados de interesse nacional porque ligam áreas de desenvolvimento marcante ou de significativo interesse político-social”.

“Aeroportos com características adequadas às operações da aviação doméstica”.

c. Grupo III - Aeroportos de Interesse do Tráfego Regional

“Neste grupo estão classificados os aeroportos constantes das Redes Aeroviárias do Estado. O planejamento para os aeroportos do interior do País foi feito por meio dos Planos Aeroviários Estaduais, onde é empreendida a formulação de um sistema de aeroportos integrados para cada região”.

“Aeroporto destinado a atender às regiões de interesse estadual, com características adequadas para ser utilizado por aeronaves da aviação regional nas operações de ligação aos grandes centros”.

d. Grupo IV - Aeroportos de Interesse da Integração e Desenvolvimento Nacional e de Alternativa para a Aviação Civil

Aeroportos onde o transporte aéreo ainda desempenha um papel de importância fundamental, como em algumas regiões com populações reduzidas e dispersas, e desprovidas de meios alternativos de transporte. “A precariedade da infra-estrutura aeroportuária existente tem acarretado restrições operacionais e dado como resultado sensíveis prejuízos a essas localidades”.

## Anexo 2 – Fotos dos aeroportos para escolha



Aeroporto Santos Dumont (Fonte: Aeroportos do Brasil)



Aeroporto de Confins (Fonte: Aeroportos do Brasil)



Aeroporto de Congonhas (Fonte: Skyscrapercity)



Aeroporto de Belém (Fonte: Aeroportos do Brasil)



Aeroporto de Curitiba (Fonte: Aeroportos do Brasil)



Aeroporto de Maceió (fonte: Aeroportos do Brasil)



Aeroporto de Recife (Fonte: Aeroportos do Brasil)

## Apêndice

### Apêndice 1 – Modelo dos questionários aplicados

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro  
Programa de Doutorado em Design  
Departamento de Artes e Design

EMBARQUE



#### *Questionário para o levantamento de dados Ergonômicos*

Caro Sr./Sra.,

Este questionário é parte da pesquisa que está sendo realizada por **Lúcia Ribeiro** e orientada pela profa. **Cláudia Mont'Alvão**, D.Sc. no curso de Doutorado em Design na PUC-Rio. O objetivo da pesquisa é avaliar as condições de **orientabilidade** deste aeroporto.

As declarações prestadas neste questionário serão utilizadas para fundamentar a relevância do tema proposto para a pesquisa. Elas serão **inteiramente sigilosas**. Os dados serão utilizados para a confecção de gráficos onde as **respostas individuais deixam de existir**, interessando apenas o conjunto das respostas. Os resultados serão divulgados na literatura especializada, ou em congressos e eventos científicos da área.

Qualquer dúvida a respeito dos procedimentos, dos resultados e/ou de assuntos relacionados à pesquisa será esclarecida pela pesquisadora Lúcia Ribeiro, ou por sua orientadora Cláudia Mont'Alvão.

Nome do(a) pesquisador(a) : LÚCIA GOMES RIBEIRO

Assinatura/rubrica do(a) pesquisador(a):

*Estou ciente e de acordo com os termos de realização desta pesquisa, e autorizo a publicação dos resultados obtidos no presente estudo, sendo a minha identidade e/ou do menor mantidas em sigilo. Concordo em participar voluntariamente desse estudo sendo que poderei retirar o meu consentimento a qualquer momento, antes ou durante o mesmo, sem penalidades ou prejuízos.*

Assinatura/rubrica: \_\_\_\_\_

Responda as questões abaixo considerando o embarque neste aeroporto da viagem de hoje.

1. Qual o motivo desta viagem?  
 Negócio/Trabalho     Visita a amigos/parentes     Turismo     Estudo/Congresso     Outros \_\_\_\_\_
2. É a primeira vez que vem ao Aeroporto do Galeão?     Sim     Não
3. Caso não seja a sua primeira visita a este aeroporto, com que frequência vem aqui no aeroporto do Galeão?  
 1 a 2 vezes/ano     2 a 6 vezes/ano     6 a 12 vezes/ano     mais de 12 vezes/ano
4. Com que frequência viaja de avião?  
 1 a 2 vezes/ano     2 a 6 vezes/ano     6 a 12 vezes/ano     mais de 12 vezes/ano
5. Como você chegou a este aeroporto?     Táxi     Carro Particular     Ônibus     Outros \_\_\_\_\_
6. Em qual terminal você chegou?     Terminal 1 (gol, webjet, etc)     Terminal 2 (tam, varig, etc)
7. Qual a cia. aérea do seu voo? \_\_\_\_\_
8. Como chegou ao piso do embarque?  
 Elevador     Escada rolante     Escada fixa     Outros \_\_\_\_\_
9. Com quanto tempo de antecedência ao horário do voo você chegou no aeroporto?  
 Até 15 min     entre 15 a 30 min     entre 30 min a 1 hora     entre 1 a 2 horas     mais de 2 horas
10. Estava acompanhado?  
 Não     Sim, com pessoas que viajariam comigo     Sim, com pessoas que não iriam viajar

11. Fez uso de algum desses serviços? (marque quantas opções quiser)
- |   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Banheiros                    | <input type="checkbox"/> Caixa rápido de banco | <input type="checkbox"/> Lanchonete / restaurante | <input type="checkbox"/> Salão de beleza    |
| <input type="checkbox"/> Livrarias                    | <input type="checkbox"/> Correios              | <input type="checkbox"/> Casa de câmbio           | <input type="checkbox"/> Joalherias         |
| <input type="checkbox"/> Papelarias                   | <input type="checkbox"/> Lojas de CD's         | <input type="checkbox"/> Lojas de cine/foto       | <input type="checkbox"/> Lojas de vestuário |
| <input type="checkbox"/> Floricultura                 | <input type="checkbox"/> Farmácia              | <input type="checkbox"/> Casa lotérica            | <input type="checkbox"/> Chaveiro           |
| <input type="checkbox"/> Lojas de souvenirs/presentes | <input type="checkbox"/> Outros _____          |   |   |
12. Teve dificuldades de encontrar algum deles?  Sim, qual? \_\_\_\_\_  Não
13. Quando você entrou na sala de embarque?
- Imediatamente após o check-in  Com alguma antecedência do horário marcado no cartão de embarque
- Exatamente no horário marcado no cartão de embarque  Após a 1ª chamada  Após a chamada final
14. Indique a maneira que utiliza para encontrar estes locais: (marque quantas opções quiser)
- \*BALCÃO DE CHECK-IN:**
- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sigo as placas de sinalização                                     | <input type="checkbox"/> Visualizo o balcão de check-in  | <input type="checkbox"/> Pergunto a alguém |
| <input type="checkbox"/> Acompanho outro(s) passageiro(s)                                  | <input type="checkbox"/> Já sabia/conhecia o local exato | <input type="checkbox"/> Outros _____      |
| <input type="checkbox"/> Identifico pela cia aérea (cor da fita, logomarca, cartazes, etc) |  |  |
- \*PORTÃO DE EMBARQUE (que leva à aeronave):**
- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sigo as placas de sinalização    | <input type="checkbox"/> Visualizo a entrada do portão   | <input type="checkbox"/> Pergunto a alguém |
| <input type="checkbox"/> Acompanho outro(s) passageiro(s) | <input type="checkbox"/> Já sabia/conhecia o local exato | <input type="checkbox"/> Outros _____      |
15. Indique o nível de dificuldade para encontrar esses locais:
- \*CHECK-IN:**
- Com muita **DIFICULDADE** 😞 😟 😐 😊 😄 Com muita **FACILIDADE**  Sem opinião
- \*PORTÃO DE EMBARQUE (que leva à aeronave):**
- Com muita **DIFICULDADE** 😞 😟 😐 😊 😄 Com muita **FACILIDADE**  Sem opinião
16. Dentre os locais que você obrigatoriamente passou para embarcar, qual considera que foi mais difícil de encontrar?
- O check-in  Entrada da sala de embarque  O portão de embarque (que leva à aeronave)
- Nenhum  Outros \_\_\_\_\_  Sem Opinião
17. Qual sua opinião sobre as informações sobre os vôos (tanto visual como sonora) na área pública do aeroporto (saguões e local do comércio)?
- Muito **INEFICIENTE** 😞 😟 😐 😊 😄 Muito **EFICIENTE**  Sem opinião
18. Em relação às informações sobre os vôos apresentadas nos televisores, considera:
- Muito Difíceis de **ENXERGAR** 😞 😟 😐 😊 😄 Muito Fáceis de **ENXERGAR**  Sem opinião
- Muito Difíceis de **ENTENDER** 😞 😟 😐 😊 😄 Muito Fáceis de **ENTENDER**  Sem opinião
19. Sobre as chamadas sonoras dos vôos (anunciado pelos alto-falantes), você considera:
- Muito **INEFICIENTE** 😞 😟 😐 😊 😄 Muito **EFICIENTE**  Sem opinião
20. Como é a sua compreensão das chamadas sonoras dos vôos (anunciado pelos alto-falantes), dentro da sala de embarque?
- Nunca compreendo direito, tenho que ficar muito atento
- Ouço, mas só compreendo depois da segunda chamada
- Compreendo logo na primeira chamada  Sem Opinião

21. Qual sua opinião sobre a sinalização:

\*NO SAGUÃO DO AEROPORTO:

Muito INEFICIENTE 😞 😓 😐 😊 😄 Muito EFICIENTE  Sem opinião

\*DENTRO DA SALA DE EMBARQUE:

Muito INEFICIENTE 😞 😓 😐 😊 😄 Muito EFICIENTE  Sem opinião

22. Em algum momento, durante o trajeto até o portão de embarque, experimentou o sentimento de desorientação?

Sim - Em que parte do aeroporto? \_\_\_\_\_  Não  Sem Opinião

23. Quão "perdido" você ficou neste aeroporto?

Nunca  Só momentaneamente perdido  Totalmente perdido  Sem opinião

24. Você se sente seguro para dar informações sobre a direção certa a uma pessoa que não conheça este aeroporto?

Muito seguro  Mais ou menos seguro  Nem um pouco seguro  Sem opinião

25. Em relação às orientações (placas de sinalização, painéis de informações, balcão de informações) fornecidas pelo Aeroporto, você considera:

Muito INEFICIENTE 😞 😓 😐 😊 😄 Muito EFICIENTE  Sem opinião

Um pouco sobre você...

26. Sexo  M  F

27. Qual a sua idade ?  15 a 23 anos  33 a 42 anos  52 a 59 anos  
 24 a 32 anos  43 a 51 anos  60 ou mais

28. Escolaridade

1º Grau (fundamental)	2º Grau (médio)	3º Grau (superior)	Pós-graduação
<input type="checkbox"/> Incompleto	<input type="checkbox"/> Incompleto	<input type="checkbox"/> Incompleto	<input type="checkbox"/> Incompleto
<input type="checkbox"/> Completo	<input type="checkbox"/> Completo	<input type="checkbox"/> Completo	<input type="checkbox"/> Completo

Para finalizar...

29. DESENHE UM MAPA ESQUEMÁTICO DESTA AEROPORTO (não se preocupe com a qualidade do desenho):

Muito Obrigada!

## Apêndice 2 – Correlações do questionário

MOTIVO DA VIAGEM / FREQUENCIA DE VIAGENS DE AVIÃO

	1 a 2 vezes/ano	2 a 6 vezes/ano	6 a 12 vezes/ano	mais de 12 vezes	Total Global
Estudo	0	3	1	0	4
Negocio/T	1	4	5	7	17
Turismo	8	1	2	1	12
Visita	16	4	0	1	21
Total global	25	12	8	9	54
	1 a 2 vezes/ano	2 a 6 vezes/ano	6 a 12 vezes/ano	mais de 12 vezes	Total Global
Estudo	1,85	0,89	0,59	0,67	4,00
Negocio/T	7,87	3,78	2,52	2,83	17,00
Turismo	5,56	2,67	1,78	2,00	21,00
Visita	9,72	4,67	3,11	3,50	21,00
Total global	25,00	12,00	8,00	9,00	54,00
<b>QUI 8,6269E-05</b>					

MOTIVO DA VIAGEM / SEXO

	Feminino	Masculino	Total Global
Estudo	2	2	4
Negocio/T	4	10	14
Turismo	9	1	10
Visita	13	9	22
Total global	28	22	50
	Feminino	Masculino	Total Global
Estudo	2,24	1,76	4,00
Negocio/T	7,84	6,16	14,00
Turismo	5,60	4,40	10,00
Visita	12,32	9,68	22,00
Total global	28,00	22,00	50,00
<b>QUI 0,02786504</b>			

Correlações sobre o perfil do usuário do Galeão – Terminal 1

MOTIVO DA VIAGEM / FREQUENCIA DE VIAGENS DE AVIÃO

	1 a 2 vezes/ano	2 a 6 vezes/ano	6 a 12 vezes/ano	mais de 12 vezes	Total Global
Estudo	3	0	0	0	3
Negocio/T	1	5	7	22	35
Turismo	4	6	2	1	13
Visita	0	3	1	2	6
Total global	8	14	10	25	57
	1 a 2 vezes/ano	2 a 6 vezes/ano	6 a 12 vezes/ano	mais de 12 vezes	Total Global
Estudo	0,42	0,74	0,53	1,32	3,00
Negocio/T	4,91	8,60	6,14	15,35	35,00
Turismo	1,82	3,19	2,28	5,70	13,00
Visita	0,84	1,47	1,05	2,63	6,00
Total global	8,00	14,00	10,00	25,00	57,00
<b>QUI 2,10206E-05</b>					

MOTIVO DA VIAGEM / SEXO

	Feminino	Masculino	Total Global
Estudo	3	0	3
Negocio/T	7	28	35
Turismo	7	6	13
Visita	5	0	5
Total global	22	34	56
	Feminino	Masculino	Total Global
Estudo	1,18	1,82	3,00
Negocio/T	13,75	21,25	35,00
Turismo	5,11	7,89	13,00
Visita	1,96	3,04	5,00
Total global	22,00	34,00	56,00
<b>QUI 0,000276425</b>			

Correlações sobre o perfil do usuário do Galeão – Terminal 2

FREQUENCIA QUE VIAJA / IDADE

	15 a 23 anos	24 a 32 anos	33 a 42 anos	43 a 51 anos	52 a 59 anos	60 ou mais	Total Global
1 a 2 vezes/ano	3	1	4	0	0	2	10
2 a 6 vezes/ano	1	6	4	0	1	1	13
6 a 12 vezes/ano	1	4	1	2	1	0	9
mais de 12 vezes	0	2	7	10	3	4	26
Total Global	5	13	16	12	5	7	58
	15 a 23 anos	24 a 32 anos	33 a 42 anos	43 a 51 anos	52 a 59 anos	60 ou mais	Total Global
1 a 2 vezes/ano	0,86	2,24	2,76	2,07	0,86	1,21	10,00
2 a 6 vezes/ano	1,12	2,91	3,59	2,69	1,12	1,57	13,00
6 a 12 vezes/ano	0,78	2,02	2,48	1,86	0,78	1,09	9,00
mais de 12 vezes	2,24	5,83	7,17	5,38	2,24	3,14	26,00
Total global	5,00	13,00	16,00	12,00	5,00	7,00	58,00
<b>QUI 0,013768967</b>							

Correlações sobre o perfil do usuário do Galeão – Terminal 2

MOTIVO DA VIAGEM / IDADE

	15 a 23 anos	24 a 32 anos	33 a 42 anos	43 a 51 anos	52 a 59 anos	60 ou mais	Total Global
Estudo	1	0	1	1	1	0	4
Negocio/T	4	7	13	10	7	0	41
Outros	0	0	1	0	0	0	1
Visita	0	0	0	0	0	4	4
Total Glob	5	7	15	11	8	4	50
	15 a 23 anos	24 a 32 anos	33 a 42 anos	43 a 51 anos	52 a 59 anos	60 ou mais	Total Global
Estudo	0,40	0,56	1,20	0,88	0,64	0,32	4,00
Negocio/T	4,10	5,74	12,30	9,02	6,56	3,28	41,00
Outros	0,10	0,14	0,30	0,22	0,16	0,08	45,00
Visita	0,40	0,56	1,20	0,88	0,64	0,32	4,00
Total global	5,00	7,00	15,00	11,00	8,00	4,00	50,00
<b>QUI 2,52724E-06</b>							

Correlações sobre o perfil do usuário de Congonhas.

**ENXERGAR TV / ENCONTRAR PORTÃO**

	Muita dificuldade	Dificuldade	Medio	Facilidade	Muita facilidade	Total Global
Muito difícil de enxergar	1	0	0	0	1	2
Difícil de enxergar	0	2	1	4	1	8
Medio	2	1	5	7	1	16
Facil de enxergar	0	1	2	5	1	9
Muito facil de enxergar	0	1	0	0	7	8
Total Global	3	5	8	16	11	43

	Muita dificuldade	Dificuldade	Medio	Facilidade	Muita facilidade	Total Global
Muito difícil de enxergar	0,14	0,23	0,37	0,74	0,51	2,00
Difícil de enxergar	0,56	0,93	1,49	2,98	2,05	8,00
Medio	1,12	1,86	2,98	5,95	4,09	16,00
Facil de enxergar	0,63	1,05	1,67	3,35	2,30	9,00
Muito facil de enxergar	0,56	0,93	1,49	2,98	2,05	8,00
Total Global	3,00	5,00	8,00	16,00	11,00	43,00

**QUI 0,00509**

Correlações sobre o uso do aeroporto do Galeão – Terminal 1.

**ENTENDER TV / ENCONTRAR PORTÃO**

	Muita dificuldade	Dificuldade	Medio	Facilidade	Muita facilidade	Total Global
Muito difícil de entender	1	0	0	0	0	1
Difícil de entender	0	1	0	1	0	2
Medio	1	0	5	3	2	11
Facil de entender	1	3	2	9	3	18
Muito facil de entender	0	0	1	2	5	8
Total Global	3	4	8	15	10	40

	Muita dificuldade	Dificuldade	Medio	Facilidade	Muita facilidade	Total Global
Muito difícil de entender	0,08	0,10	0,20	0,38	0,25	1,00
Difícil de entender	0,15	0,20	0,40	0,75	0,50	2,00
Medio	0,83	1,10	2,20	4,13	2,75	11,00
Facil de entender	1,35	1,80	3,60	6,75	4,50	18,00
Muito facil de entender	0,60	0,80	1,60	3,00	2,00	8,00
Total Global	3,00	4,00	8,00	15,00	10,00	40,00

**QUI 0,01273**

Correlações sobre o uso do aeroporto do Galeão – Terminal 1.

**COMPREENSÃO CHAM. SON. / ENCONTRAR PORTÃO**

	Muita dificuldade	Dificuldade	Medio	Facilidade	Muita facilidade	Total Global
Compreendo na 1ª chamada	0	4	2	5	9	20
Nunca compreendo direito	1	1	5	2	0	9
Ouçõ, mas só compreendo na 2ª c	3	0	2	9	5	19
Total Global	4	5	9	16	14	48

	Muita dificuldade	Dificuldade	Medio	Facilidade	Muita facilidade	Total Global
Compreendo na 1ª chamada	1	2	3	4	5	15
Nunca compreendo direito	1,67	2,08	3,75	6,67	5,83	20,00
Ouçõ, mas só compreendo na 2ª c	0,75	0,94	1,69	3,00	2,63	9,00
Total Global	1,58	1,98	3,56	6,33	5,54	19,00

**QUI 0,007**

Correlações sobre o uso do aeroporto do Galeão – Terminal 1.

**ENTENDER TV / ESCOLARIDADE**

	Fundamental Completo	Fundamental incompleto	Medio completo	Medio incompleto	Pós-graduação completo	Superior completo	Superior incompleto	Total Global
Muito difícil de entender	1	0	0	0	0	0	0	1
Difícil de entender	0	0	0	0	1	0	1	2
Medio	0	0	0	0	3	5	2	10
Facil de entender	1	0	3	0	6	5	4	19
Muito facil de entender	0	1	2	1	4	0	1	9
Total Global	2	1	5	1	14	10	8	41

	Fundamental Completo	Fundamental incompleto	Medio completo	Medio incompleto	Pós-graduação completo	Superior completo	Superior incompleto	Total Global
Muito difícil de entender	0,05	0,02	0,12	0,02	0,34	0,24	0,20	1,00
Difícil de entender	0,10	0,05	0,24	0,05	0,68	0,49	0,39	2,00
Medio	0,49	0,24	1,22	0,24	3,41	2,44	1,95	10,00
Facil de entender	0,93	0,46	2,32	0,46	6,49	4,63	3,71	19,00
Muito facil de entender	0,44	0,22	1,10	0,22	3,07	2,20	1,76	9,00
Total Global	2,00	1,00	5,00	1,00	14,00	10,00	8,00	41,00

**QUI 0,041632**

Correlações sobre o uso do aeroporto do Galeão – Terminal 1.

**COMPREENSÃO CHAM. SON. / ENCONTRAR PORTÃO**

	Muita dificuldade	Dificuldade	Medio	Facilidade	Muita facilidade	Total Global
Compreendo na 1ª chamada	0	0	2	14	9	25
Nunca compreendo direito	1	2	4	0	1	8
Ouçõ, mas só compreendo na 2ª c	0	1	5	12	6	24
Total Global	1	3	11	26	16	57

	Muita dificuldade	Dificuldade	Medio	Facilidade	Muita facilidade	Total Global
Compreendo na 1ª chamada	0,44	1,32	4,82	11,40	7,02	25,00
Nunca compreendo direito	0,14	0,42	1,54	3,65	2,25	8,00
Ouçõ, mas só compreendo na 2ª c	0,42	1,26	4,63	10,95	6,74	24,00
Total Global	1,00	3,00	11,00	26,00	16,00	57,00

**QUI 0,001761**

Correlações sobre o uso do aeroporto do Galeão – Terminal 2.

**ENXERGAR TV / ENCONTRAR PORTÃO**

	Muita dificuldade	Dificuldade	Medio	Facilidade	Muita facilidade	Total Global
Difícil de enxergar	1	2	0	0	0	3
Medio	1	3	5	3	1	13
Facil de enxergar	0	1	6	4	0	11
Muito facil de enxergar	0	2	6	6	5	19
Total Global	2	8	17	13	6	46

	Muita dificuldade	Dificuldade	Medio	Facilidade	Muita facilidade	Total Global
Difícil de enxergar	0,13	0,52	1,11	0,85	0,39	3,00
Medio	0,57	2,26	4,80	3,67	1,70	13,00
Facil de enxergar	0,48	1,91	4,07	3,11	1,43	11,00
Muito facil de enxergar	0,83	3,30	7,02	5,37	2,48	19,00
Total Global	2,00	8,00	17,00	13,00	6,00	46,00

**Q<sub>UI</sub> 0,05066**

Correlações sobre o uso do aeroporto de Congonhas.

**ENTENDER TV / IDADE**

	15 a 23 anos	24 a 32 anos	33 a 42 anos	43 a 51 anos	52 a 59 anos	60 ou mais	Total Global
Muito difícil de entender	0	2	0	0	0	0	2
Difícil de entender	0	0	2	0	1	2	5
Medio	2	1	4	5	1	0	13
Facil de entender	2	1	7	4	2	1	17
Muito facil de entender	0	3	2	1	3	0	9
Total Global	4	7	15	10	7	3	46

	15 a 23 anos	24 a 32 anos	33 a 42 anos	43 a 51 anos	52 a 59 anos	60 ou mais	Total Global
Muito difícil de entender	0,17	0,30	0,65	0,43	0,30	0,13	2,00
Difícil de entender	0,43	0,76	1,63	1,09	0,76	0,33	5,00
Medio	1,13	1,98	4,24	2,83	1,98	0,85	13,00
Facil de entender	1,48	2,59	5,54	3,70	2,59	1,11	17,00
Muito facil de entender	0,78	1,37	2,93	1,96	1,37	0,59	9,00
Total Global	4,00	7,00	15,00	10,00	7,00	3,00	46,00

**Q<sub>UI</sub> 0,025633223**

Correlações sobre o uso do aeroporto de Congonhas.

**NIVEL DE DESORIENTAÇÃO / FAMILIARIDADE TPS2**

	1 a 2 vezes/ano	2 a 6 vezes/ano	6 a 12 vezes/ano	Mais de 12 vezes/ano	Total Global
Nunca	3	7	1	12	23
Só momentaneamente	11	8	5	5	29
Total global	14	15	6	17	52

	1 a 2 vezes/ano	2 a 6 vezes/ano	6 a 12 vezes/ano	Mais de 12 vezes/ano	Total Global
Nunca	6,19	6,63	2,65	7,52	23,00
Só momentaneamente	7,81	8,37	3,35	9,48	29,00
Total global	14,00	15,00	6,00	17,00	52,00

**Q<sub>UI</sub> 0,022059**

**FAMILIARIDADE / SEGURANÇA**

	Mais ou menos seguro	Muito seguro	Nem um pouco seguro	Total Global
1 a 2 vezes/ano	7	1	6	14
2 a 6 vezes/ano	10	3	3	16
6 a 12 vezes/ano	5	0	1	6
Mais de 12 vezes/ano	6	8	2	16
Total Global	28	12	12	52

	Mais ou menos seguro	Muito seguro	Nem um pouco seguro	Total Global
1 a 2 vezes/ano	7,54	3,23	3,23	14,00
2 a 6 vezes/ano	8,62	3,69	3,69	16,00
6 a 12 vezes/ano	3,23	1,38	1,38	6,00
Mais de 12 vezes/ano	8,62	3,69	3,69	16,00
Total Global	28,00	12,00	12,00	52,00

**Q<sub>UI</sub> 0,035880962**

Correlações sobre orientação no aeroporto do Galeão – Terminal 2.

**SEGURANÇA / NIVEL DE DESORIENTAÇÃO**

	Nunca	Só momentaneamente	Total Global
Mais ou menos seguro	11	17	28
Muito seguro	11	2	13
Nem um pouco seguro	3	10	13
Total Global	25	29	54

	Nunca	Só momentaneamente	Total Global
Mais ou menos seguro	12,96	15,04	28,00
Muito seguro	6,02	6,98	13,00
Nem um pouco seguro	6,02	6,98	13,00
Total Global	25,00	29,00	54,00

**Q<sub>UI</sub> 0,003985771**

Correlações sobre orientação no aeroporto do Galeão – Terminal 2.

**SEGURANÇA / DESORIENTAÇÃO**

	Não	Sim	Total Global
Mais ou menos seguro	22	4	26
Muito seguro	13	0	13
Nem um pouco seguro	5	5	10
Total Global	40	9	49

	Não	Sim	Total Global
Mais ou menos seguro	21,22	4,78	26,00
Muito seguro	10,61	2,39	13,00
Nem um pouco seguro	8,16	1,84	10,00
Total Global	40,00	9,00	49,00

**Q<sub>UI</sub> 0,044802525**

Correlações sobre orientação no aeroporto de Congonhas.

ENCONTRAR PORTÃO / ORIENTABILIDADE

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Muito difícil de encontrar		1	1	2		4
Difícil de encontrar			2	2	1	5
Medio			6	1		7
Fácil de encontrar			2	8	6	16
Muito fácil de encontrar				3	4	7
Total Global	1	5	21	12	4	43

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Muito difícil de encontrar	0,09	0,47	1,95	1,12	0,37	4,00
Difícil de encontrar	0,12	0,58	2,44	1,40	0,47	5,00
Medio	0,16	0,81	3,42	1,95	0,65	7,00
Fácil de encontrar	0,37	1,86	7,81	4,47	1,49	16,00
Muito fácil de encontrar	0,26	1,28	5,37	3,07	1,02	11,00
Total Global	1,00	5,00	21,00	12,00	4,00	43,00

**QUI 0,0532**

ENCONTRAR CHECK-IN / ORIENTABILIDADE

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Muito difícil de encontrar	1	0	0	0	0	1
Medio	0	5	11	0	0	16
Fácil de encontrar	0	0	6	7	0	13
Muito fácil de encontrar	0	0	4	7	4	15
Total Global	1	5	21	14	4	45

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Muito difícil de encontrar	0,02	0,11	0,47	0,31	0,09	1,00
Medio	0,36	1,78	7,47	4,98	1,42	16,00
Fácil de encontrar	0,29	1,44	6,07	4,04	1,16	13,00
Muito fácil de encontrar	0,33	1,67	7,00	4,67	1,33	15,00
Total Global	1,00	5,00	21,00	14,00	4,00	45,00

**QUI 8E-11**

Correlações sobre avaliação do aeroporto do Galeão – Terminal 1.

ENCONTRAR PORTÃO / SINALIZAÇÃO SALA EMBARQUE

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Muito difícil de encontrar	0	1	1	0	0	2
Difícil de encontrar	0	2	2	1	0	5
Medio	0	0	7	1	0	8
Fácil de encontrar	2	1	4	9	0	16
Muito fácil de encontrar	0	0	3	2	8	13
Total Global	2	4	17	13	8	44

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Muito difícil de encontrar	0,09	0,18	0,77	0,59	0,36	2,00
Difícil de encontrar	0,23	0,45	1,93	1,48	0,91	5,00
Medio	0,36	0,73	3,09	2,36	1,45	8,00
Fácil de encontrar	0,73	1,45	6,18	4,73	2,91	16,00
Muito fácil de encontrar	0,59	1,18	5,02	3,84	2,36	13,00
Total Global	2,00	4,00	17,00	13,00	8,00	44,00

**QUI 8,33E-05**

Correlações sobre avaliação do aeroporto do Galeão – Terminal 1.

ENCONTRAR CHECK-IN / SINALIZAÇÃO SAGUÃO

	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Muito difícil de encontrar	0	0	0	1	1
Medio	7	9	1	0	17
Fácil de encontrar	0	4	8	0	12
Muito fácil de encontrar	0	4	4	6	14
Total Global	7	17	13	7	44

	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Muito difícil de encontrar	0,16	0,39	0,30	0,16	1,00
Medio	2,70	6,57	5,02	2,70	17,00
Fácil de encontrar	1,91	4,64	3,55	1,91	12,00
Muito fácil de encontrar	2,23	5,41	4,14	2,23	14,00
Total Global	7,00	17,00	13,00	7,00	44,00

**QUI 2,21E-05**

COMPREENSÃO CHAM. SON. / CHAMADA SONORA

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Compreendo na 1ª chamada	0	0	2	10	12	24
Nunca compreendo direito	2	2	2	2	1	9
Ouçõ, mas só compreendo na 2ª ch	3	4	6	5	2	20
Total Global	5	6	10	17	15	53

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Compreendo logo na primeira cham	2,26	2,72	4,53	7,70	6,79	24,00
Nunca compreendo direito	0,85	1,02	1,70	2,89	2,55	9,00
Ouçõ, mas só compreendo na segu	1,89	2,26	3,77	6,42	5,66	20,00
Total Global	5,00	6,00	10,00	17,00	15,00	53,00

**QUI 0,007628**

Correlações sobre avaliação do aeroporto do Galeão – Terminal 1.

ENCONTRAR CHECK-IN / ORIENTABILIDADE

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Difícil de encontrar	0	1	1	0	0	2
Medio	3	0	6	1	0	10
Fácil de encontrar	0	0	12	9	1	22
Muito fácil de encontrar	0	1	6	8	6	21
Total Global	3	2	25	18	7	55

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Difícil de encontrar	0,11	0,07	0,91	0,65	0,25	2,00
Medio	0,55	0,36	4,55	3,27	1,27	10,00
Fácil de encontrar	1,20	0,80	10,00	7,20	2,80	22,00
Muito fácil de encontrar	1,15	0,76	9,55	6,87	2,67	21,00
Total Global	3,00	2,00	25,00	18,00	7,00	55,00

**QUI 0,00013**

ENCONTRAR PORTÃO / ORIENTABILIDADE

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Difícil de encontrar	1	1	1	0	0	3
Medio	2	0	5	2	1	10
Fácil de encontrar	0	0	15	11	0	26
Muito fácil de encontrar	0	1	3	5	6	15
Total Global	3	2	24	18	7	54

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Difícil de encontrar	0,17	0,11	1,33	1,00	0,39	3,00
Medio	0,56	0,37	4,44	3,33	1,30	10,00
Fácil de encontrar	1,44	0,96	11,56	8,67	3,37	26,00
Muito fácil de encontrar	0,83	0,56	6,67	5,00	1,94	15,00
Total Global	3,00	2,00	24,00	18,00	7,00	54,00

**QUI 0,00026**

Correlações sobre avaliação do aeroporto do Galeão – Terminal 2.

ENCONTRAR CHECK-IN / SINALIZAÇÃO SAGUÃO

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Difícil de encontrar	0	0	2	0	0	2
Medio	2	2	6	1	0	11
Fácil de encontrar	0	1	9	8	3	21
Muito fácil de encontrar	1	0	3	11	7	22
Total Global	3	3	20	20	10	56

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Difícil de encontrar	0,11	0,11	0,71	0,71	0,36	2,00
Medio	0,59	0,59	3,93	3,93	1,96	11,00
Fácil de encontrar	1,13	1,13	7,50	7,50	3,75	21,00
Muito fácil de encontrar	1,18	1,18	7,86	7,86	3,93	22,00
Total Global	3,00	3,00	20,00	20,00	10,00	56,00

**QUI 0,01444**

ENCONTRAR PORTÃO / SINALIZAÇÃO SALA EMBARQUE

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Difícil de encontrar	0	1	2	0	0	3
Medio	1	1	6	1	1	10
Fácil de encontrar	0	2	11	12	1	26
Muito fácil de encontrar	1	0	1	5	9	16
Total Global	2	4	20	18	11	55

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Difícil de encontrar	0,11	0,22	1,09	0,98	0,60	3,00
Medio	0,36	0,73	3,64	3,27	2,00	10,00
Fácil de encontrar	0,95	1,89	9,45	8,51	5,20	26,00
Muito fácil de encontrar	0,58	1,16	5,82	5,24	3,20	16,00
Total Global	2,00	4,00	20,00	18,00	11,00	55,00

**QUI 0,00134**

Correlações sobre avaliação do aeroporto do Galeão – Terminal 2.

COMPREENSÃO CHAM. SON. / CHAMADA SONORA

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Compreendo na 1ª chamada	0	3	5	8	9	25
Nunca compreendo direito	2	4	0	1	1	8
Ouçô, mas só compreendo na 2ª chamada	3	5	11	5	1	25
Total Global	5	12	16	14	11	58

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Compreendo na 1ª chamada	2,16	5,17	6,90	6,03	4,74	25,00
Nunca compreendo direito	0,69	1,66	2,21	1,93	1,52	8,00
Ouçô, mas só compreendo na 2ª chamada	2,16	5,17	6,90	6,03	4,74	25,00
Total Global	5,00	12,00	16,00	14,00	11,00	58,00

**QUI 0,00391**

Correlações sobre avaliação do aeroporto do Galeão – Terminal 2.

SEGURANÇA / ORIENTABILIDADE

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Mais ou menos seguro	1	2	14	11	1	29
Muito seguro	0	0	3	5	5	13
Nem um pouco seguro	2	1	7	2	1	13
Total Global	3	3	24	18	7	55

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Mais ou menos seguro	1,58	1,58	12,65	9,49	3,69	29,00
Muito seguro	0,71	0,71	5,67	4,25	1,65	13,00
Nem um pouco seguro	0,71	0,71	5,67	4,25	1,65	13,00
Total Global	3,00	3,00	24,00	18,00	7,00	55,00

**QUI 0,036058**

NIVEL DE DESORIENTAÇÃO / ORIENTABILIDADE TPS2

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Nunca	0	1	6	12	6	25
Só momentaneamente	3	2	17	6	1	29
Total global	3	3	23	18	7	54

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Nunca	1,39	1,39	10,65	8,33	3,24	25,00
Só momentaneamente	1,61	1,61	12,35	9,67	3,76	29,00
Total global	3,00	3,00	23,00	18,00	7,00	54,00

**QUI 0,00747**

Correlações sobre avaliação do aeroporto do Galeão – Terminal 2.

ENCONTRAR CHECK-IN / ORIENTABILIDADE

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Difícil de encontrar	1	0	1	0	0	2
Medio	0	3	5	0	0	8
Fácil de encontrar	0	2	6	9	0	17
Muito fácil de encontrar	0	0	4	12	3	19
Total Global	1	5	16	21	3	46

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Difícil de encontrar	0,04	0,22	0,70	0,91	0,13	2,00
Medio	0,17	0,87	2,78	3,65	0,52	8,00
Fácil de encontrar	0,37	1,85	5,91	7,76	1,11	17,00
Muito fácil de encontrar	0,41	2,07	6,61	8,67	1,24	19,00
Total Global	1,00	5,00	16,00	21,00	3,00	46,00

**QUI 2,5E-05**

ENCONTRAR PORTÃO / ORIENTABILIDADE

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Difícil de encontrar	1	1	1	0	0	3
Medio	0	2	9	2	0	13
Fácil de encontrar	0	1	4	7	0	12
Muito fácil de encontrar	0	1	2	14	3	20
Total Global	1	5	16	23	3	48

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Difícil de encontrar	0,06	0,31	1,00	1,44	0,19	3,00
Medio	0,27	1,35	4,33	6,23	0,81	13,00
Fácil de encontrar	0,25	1,25	4,00	5,75	0,75	12,00
Muito fácil de encontrar	0,42	2,08	6,67	9,58	1,25	20,00
Total Global	1,00	5,00	16,00	23,00	3,00	48,00

**QUI 0,000265**

Correlações sobre avaliação do aeroporto de Congonhas.

ENCONTRAR CHECK-IN / SINALIZAÇÃO SAGUÃO

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Difícil de encontrar	1	1	1	0	0	3
Medio	0	2	6	0	0	8
Fácil de encontrar	0	0	10	7	0	17
Muito fácil de encontrar	0	0	4	13	2	19
Total Global	1	3	21	20	2	47

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Difícil de encontrar	0,06	0,19	1,34	1,28	0,13	3,00
Medio	0,17	0,51	3,57	3,40	0,34	8,00
Fácil de encontrar	0,36	1,09	7,60	7,23	0,72	17,00
Muito fácil de encontrar	0,40	1,21	8,49	8,09	0,81	19,00
Total Global	1,00	3,00	21,00	20,00	2,00	47,00

**QUI 6,628E-05**

ENCONTRAR PORTÃO / SINALIZAÇÃO SALA EMBARQUE

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Difícil de encontrar	0	2	1	0	0	3
Medio	1	0	9	4	0	14
Fácil de encontrar	0	1	3	8	0	12
Muito fácil de encontrar	0	0	4	12	4	20
Total Global	1	3	17	24	4	49

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Difícil de encontrar	0,06	0,18	1,04	1,47	0,24	3,00
Medio	0,29	0,86	4,86	6,86	1,14	14,00
Fácil de encontrar	0,24	0,73	4,16	5,88	0,98	12,00
Muito fácil de encontrar	0,41	1,22	6,94	9,80	1,63	20,00
Total Global	1,00	3,00	17,00	24,00	4,00	49,00

**QUI 0,0001877**

Correlações sobre avaliação do aeroporto de Congonhas.

COMPREENSÃO CHAM. SON. / CHAMADA SONORA

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Compreendo na 1ª chamada	0	0	2	19	6	27
Nunca compreendo direito	4	1	0	0	0	5
Ouçô, mas só compreendo na 2ª ch	1	2	9	6	1	19
Total Global	5	3	11	25	7	51

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Compreendo na 1ª chamada	2,65	1,59	5,82	13,24	3,71	27,00
Nunca compreendo direito	0,49	0,29	1,08	2,45	0,69	5,00
Ouçô, mas só compreendo na 2ª ch	1,86	1,12	4,10	9,31	2,61	19,00
Total Global	5,00	3,00	11,00	25,00	7,00	51,00

**QUI 2,809E-08**

Correlações sobre avaliação do aeroporto de Congonhas.

DESORIENTAÇÃO / ORIENTABILIDADE

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Não	0	4	12	22	3	41
Sim	2	1	5	1	0	9
Total global	2	5	17	23	3	50

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Não	1,64	4,10	13,94	18,86	2,46	41,00
Sim	0,36	0,90	3,06	4,14	0,54	9,00
Total global	2,00	5,00	17,00	23,00	3,00	50,00

**QUI 0,00672**

NIVEL DE DESORIENTAÇÃO / ORIENTABILIDADE TPS2

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Nunca	0	4	4	12	2	22
Só momentaneamente	1	1	10	10	0	22
Totalmente perdido	1	0	0	0	0	1
Total Global	2	5	14	22	2	45

	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Nunca	0,98	2,44	6,84	10,76	0,98	22,00
Só momentaneamente	0,98	2,44	6,84	10,76	0,98	22,00
Totalmente perdido	0,04	0,11	0,31	0,49	0,04	1,00
Total global	2,00	5,00	14,00	22,00	2,00	45,00

**QUI 0,00029**

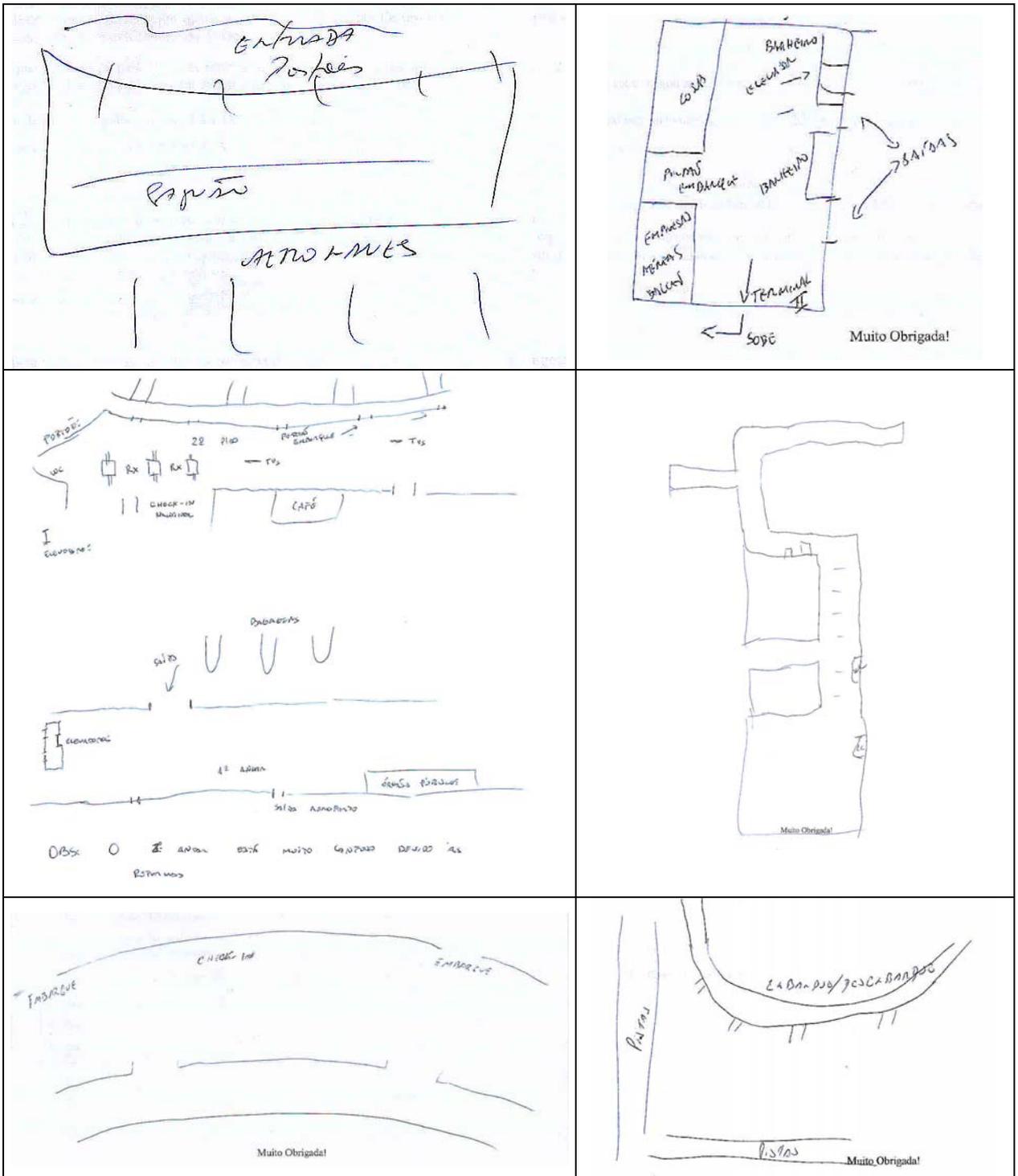
Correlações sobre avaliação do aeroporto de Congonhas.

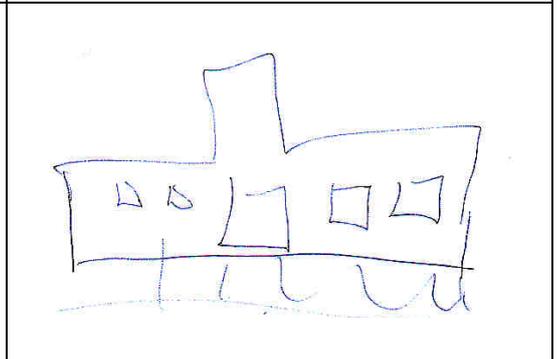
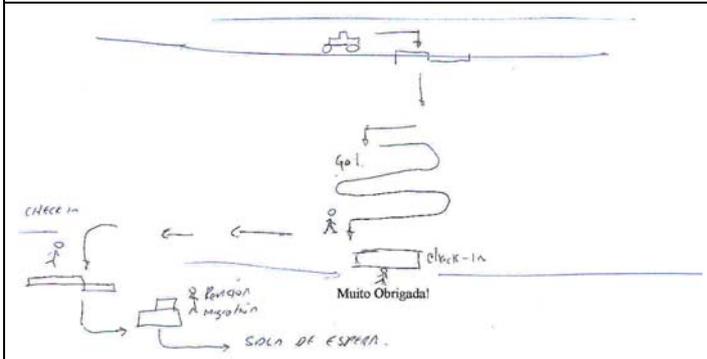
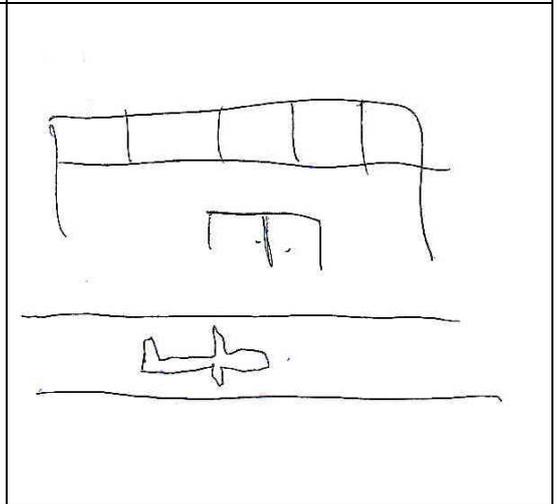
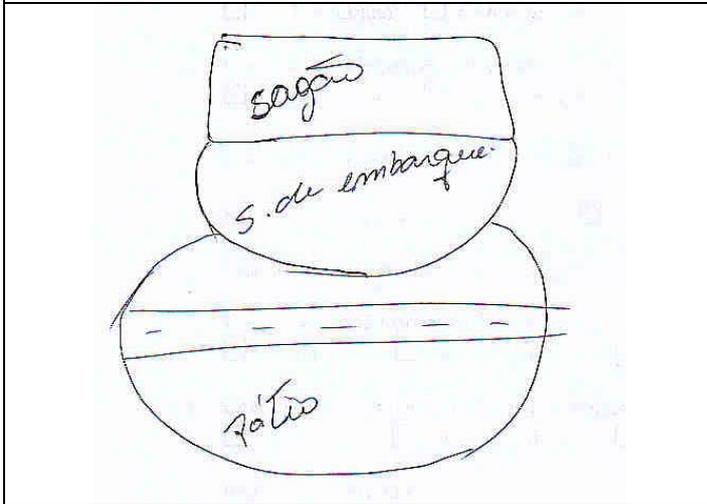
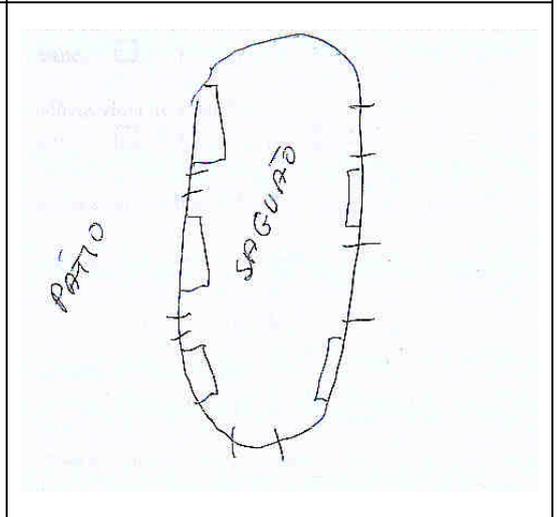
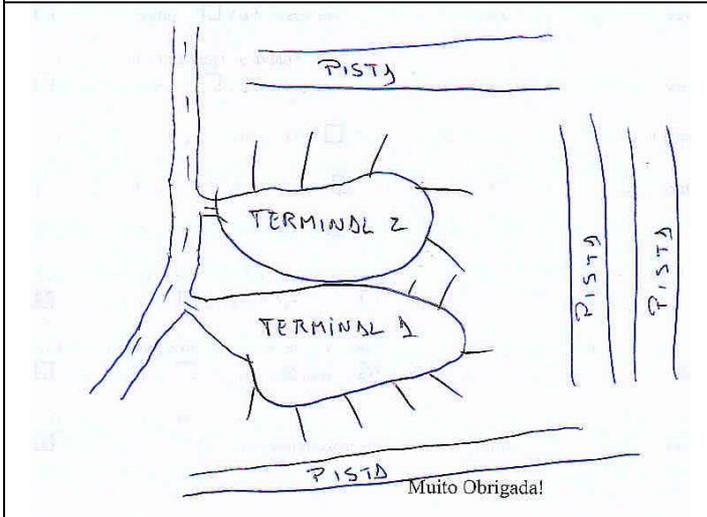
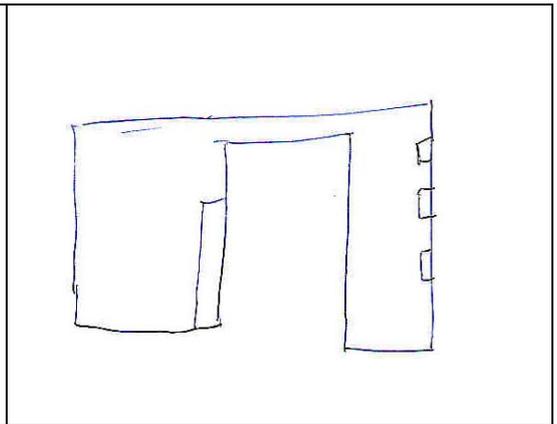
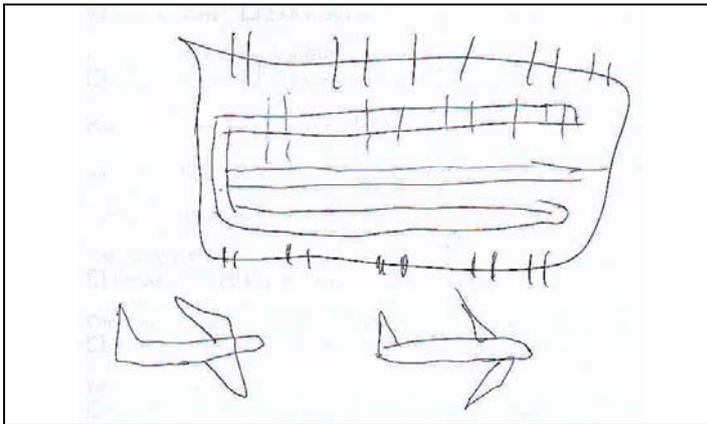
SEGURANÇA / ORIENTABILIDADE						
	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Mais ou menos seguro	0	3	10	11	3	27
Muito seguro	0	1	2	10	0	13
Nem um pouco seguro	2	1	4	2	0	9
Total Global	2	5	16	23	3	49
	Muito ineficiente	Ineficiente	Medio	Eficiente	Muito eficiente	Total Global
Mais ou menos seguro	1,10	2,76	8,82	12,67	1,65	27,00
Muito seguro	0,53	1,33	4,24	6,10	0,80	13,00
Nem um pouco seguro	0,37	0,92	2,94	4,22	0,55	9,00
Total Global	2,00	5,00	16,00	23,00	3,00	49,00
		QUI	0,029548			

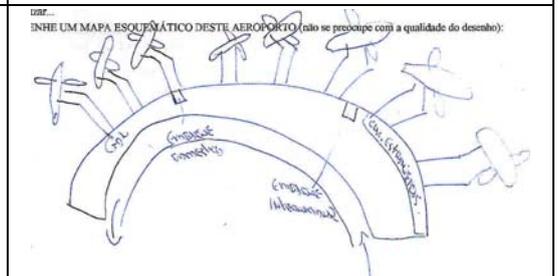
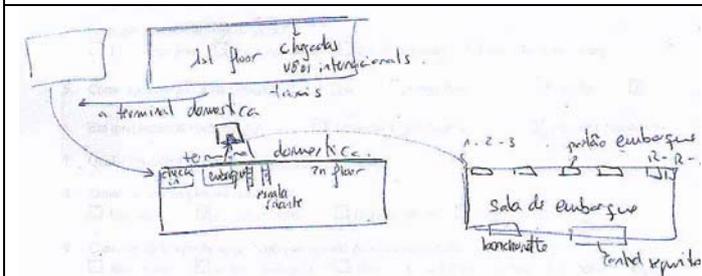
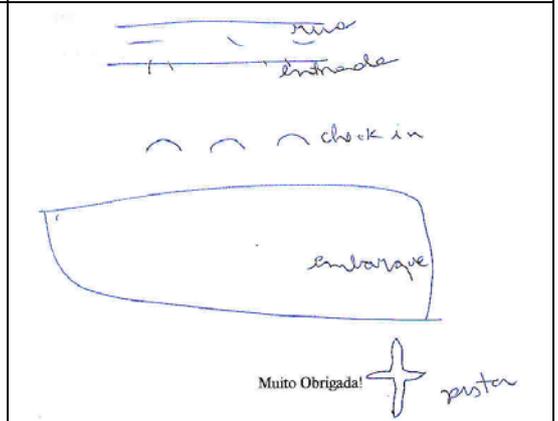
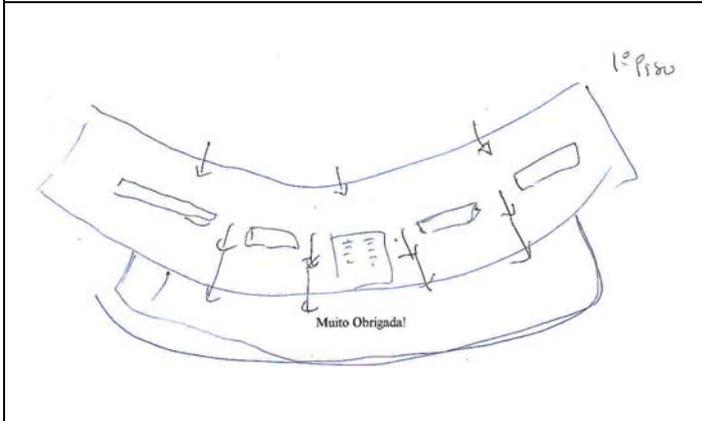
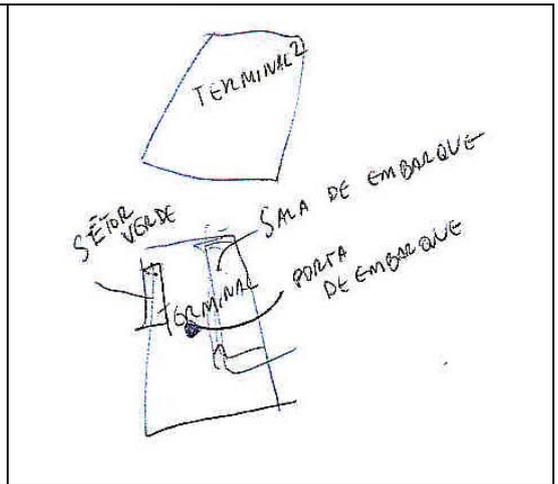
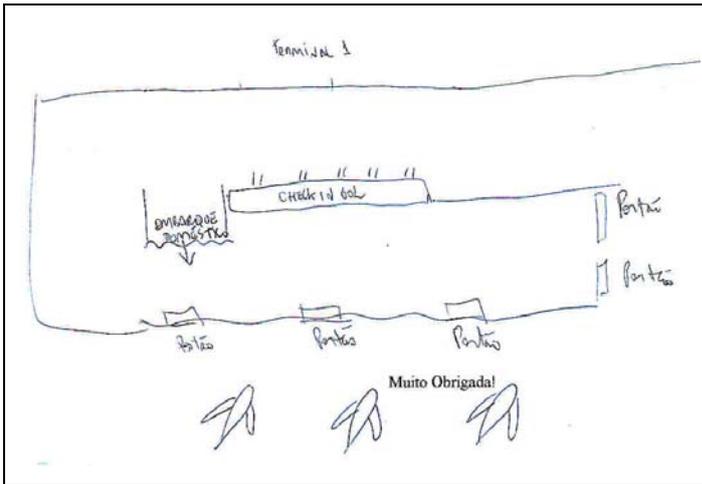
Correlações sobre avaliação do aeroporto de Congonhas.

### Apêndice 3 – Mapas Cognitivos

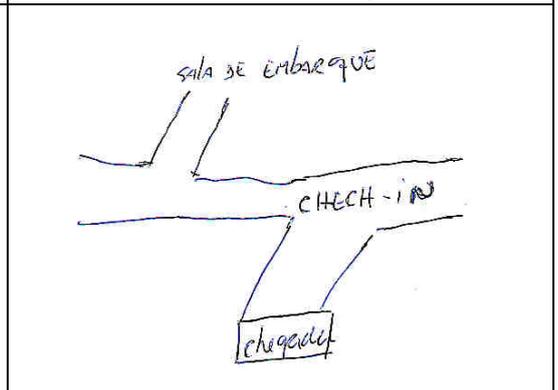
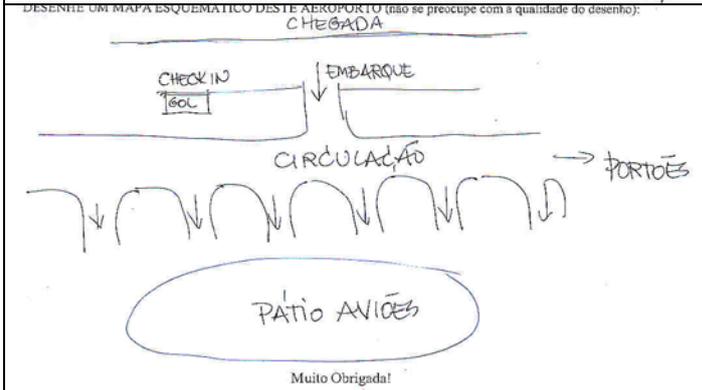
#### Galeão – Terminal 1







DESENHE UM MAPA ESQUEMATICO DESTE AEROPORTO (nao se preocupe com a qualidade do desenho):



### Galeão – Terminal 2

