

Relatório

Testes e Estudos de Mercado

2026 | 9ª Edição

PRÊMIO
**CINCO
ESTRELAS**
Regiões

CATEGORIA Residências Sênior

MARCA Residências Montepio

DISTRITOS Aveiro | Coimbra | Lisboa | Porto | Setúbal



Residências
Montepio



Índice

- 01 A Metodologia
 - Resumo do Processo
 - As fases de avaliação
- 02 Classificação Global
 - A marca candidata
 - Outras marcas avaliadas
 - 2026 VS anos anteriores
- 03 Net Promoter Score
 - Cálculo do NPS
 - A marca candidata
 - 2026 Vs anos anteriores
- 04 A Marca candidata
 - Informação disponibilizada na Ficha de Candidatura
- 05 FASE 1 | Estudo à Categoria e Avaliação pelo Comité
 - Estudo à Categoria
 - Parecer do Comité
 - Mapa comparativo
- 06 FASE 2 | Testes de Experimentação
 - Caracterização dos testes
 - Caracterização da amostra
 - Questionário
 - Os resultados S.P.I. | Dados Globais
 - Os resultados S.P.I. | por distrito
 - Os resultados S.P.I. | Comparativo anos anteriores
 - Informação adicional
- 07 FASE 3 | Estudo de Mercado à Marca
 - Caracterização dos testes
 - Caracterização da amostra
 - Questionário
 - Benchmarking
 - Os resultados C.I.
 - Informação adicional
- 08 Conclusão



O PRÉMIO CINCO ESTRELAS

É um sistema de avaliação que mede o grau de satisfação que os produtos, serviços e as marcas conferem aos seus utilizadores. Utiliza um método completo e rigoroso, tendo como critérios de avaliação as principais variáveis que influenciam a decisão de compra dos consumidores, permitindo identificar e distinguir o que Portugal tem de melhor, região a região.

CATEGORIA DE CONSUMO

Em cada região, e por cada categoria, são avaliadas as marcas mais relevantes para o consumidor, identificadas através de nomeação, para além das marcas que apresentam candidatura.

METODOLOGIA

Para recolha de informação são utilizadas diferentes técnicas de testes e estudos de mercado, adaptados a cada categoria e implementados por empresas especializadas (Ipsos Apeme e Multidados).

Nas diferentes fases de testes e estudos são inquiridos consumidores-alvo distintos e complementares:

1. Estudo à Categoria e Comité de Avaliação

Realizados com consumidores | utilizadores da categoria.

O Comité de Avaliação, órgão composto por um grupo de especialistas em diferentes áreas do mercado, é responsável pela definição das características específicas (drivers de consumo) a avaliar em cada categoria.

2. Testes de Experimentação

Na categoria Residências Sénior os testes realizados foram inquéritos de satisfação a clientes.

3. Estudos de mercado à marca

Utilização de um painel de consumidores com afinidade à categoria e representativos da população-alvo da categoria e das regiões onde a marca está implantada.

NÚMERO DE CONSUMIDORES ENVOLVIDOS

Fase 1	Identificação dos drivers de consumo características específicas a avaliar	1000
Fase 2	Testes de experimentação	2832
Fase 3	Estudo de mercado à marca	4730
Total		8562



CLASSIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA:

7/10 (com concorrência na categoria)

8/10 (sem concorrência na categoria)



Obterá o Prémio Cinco Estrelas apenas a marca que, para além de atingir a classificação mínima exigida, obtenha a classificação mais elevada na categoria.





1 Estudo à categoria e Comité de Avaliação

Identifica e valida as características a avaliar na fase seguinte | Testes de Experimentação.



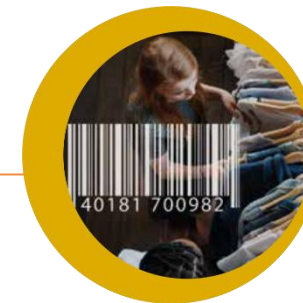
2 Inquéritos de Satisfação

Nesta fase avalia-se:

S 50% SATISFAÇÃO PELA EXPERIMENTAÇÃO
5 características específicas da categoria

p 10% PREÇO-QUALIDADE

i 10% INTENÇÃO DE COMPRA | RECOMENDAÇÃO



3 Estudo de Mercado à Marca

Nesta fase avalia-se:

C 15% CONFIANÇA NA MARCA

i 15% INOVAÇÃO



02 Classificação Global

2026 | A marca candidata

Aveiro

1º CLASSIFICADO



Residências
Montepio

Ponderação do critério
na classificação final

Classificação Obtida

Classificação Ponderada

	SATISFAÇÃO EXPERIMENTAÇÃO	PREÇO QUALIDADE	INTENÇÃO DE RECOMENDAÇÃO	CONFIANÇA NA MARCA	INOVAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO GLOBAL
	50%	10%	10%	15%	15%	
Classificação Obtida	8,51	8,43	8,40	7,50	7,41	8,18
Classificação Ponderada	4,26	0,84	0,84	1,13	1,11	

Posição face à edição anterior

-2,26%

0,40%

-3,45%

-1,28%

-0,91%

-1,80%

Posição face ao 1º ano de participação

-3,48%

-2,62%

-6,46%

-3,57%

4,39%

-2,72%



02 Classificação Global

2026 | A marca candidata

Coimbra

1º CLASSIFICADO



Residências
Montepio

Ponderação do critério
na classificação final

Classificação Obtida

Classificação Ponderada

	SATISFAÇÃO EXPERIMENTAÇÃO	PREÇO QUALIDADE	INTENÇÃO DE RECOMENDAÇÃO	CONFIANÇA NA MARCA	INOVAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO GLOBAL
	50%	10%	10%	15%	15%	
Classificação Obtida	8,37	8,20	8,27	7,50	7,41	8,07
Classificação Ponderada	4,19	0,82	0,83	1,13	1,11	

Posição face à edição anterior

0,28%	0,00%	-2,17%	-1,28%	-0,91%	-0,39%
-------	-------	--------	--------	--------	--------

Posição face ao 1º ano de participação

-5,06%	-5,31%	-7,94%	-3,57%	4,39%	-3,99%
--------	--------	--------	--------	-------	--------



02 Classificação Global

2026 | A marca candidata

Lisboa

1º CLASSIFICADO



Residências
Montepio

Ponderação do critério
na classificação final

Classificação Obtida

Classificação Ponderada

	SATISFAÇÃO EXPERIMENTAÇÃO	PREÇO QUALIDADE	INTENÇÃO DE RECOMENDAÇÃO	CONFIANÇA NA MARCA	INOVAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO GLOBAL
Ponderação do critério na classificação final	50%	10%	10%	15%	15%	
Classificação Obtida	8,35	8,22	8,62	7,50	7,41	8,10
Classificação Ponderada	4,18	0,82	0,86	1,13	1,11	

Posição face à edição anterior

2,12%	1,65%	4,02%	-2,06%	-0,65%	1,28%
-------	-------	-------	--------	--------	-------

Posição face ao 1º ano de participação

1,45%	5,14%	3,63%	7,18%	6,64%	3,51%
-------	-------	-------	-------	-------	-------



02 Classificação Global

2026 | A marca candidata

Setúbal

1º CLASSIFICADO



Residências
Montepio

Ponderação do critério
na classificação final

Classificação Obtida

Classificação Ponderada

	SATISFAÇÃO EXPERIMENTAÇÃO	PREÇO QUALIDADE	INTENÇÃO DE RECOMENDAÇÃO	CONFIANÇA NA MARCA	INOVAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO GLOBAL
	50%	10%	10%	15%	15%	
Classificação Obtida	8,63	8,47	8,67	7,50	7,41	8,27
Classificação Ponderada	4,32	0,85	0,87	1,13	1,11	

Posição face à edição anterior

-0,64%	-0,00%	0,78%	0,84%	1,25%	0,02%
--------	--------	-------	-------	-------	-------

Posição face ao 1º ano de participação

-2,14%	-2,23%	-3,49%	-3,57%	4,39%	-1,67%
--------	--------	--------	--------	-------	--------



02 Classificação Global

2026 | A marca candidata

Porto

2º CLASSIFICADO



Ponderação do critério na classificação final

Classificação Obtida

Classificação Ponderada

	SATISFAÇÃO EXPERIMENTAÇÃO	PREÇO QUALIDADE	INTENÇÃO DE RECOMENDAÇÃO	CONFIANÇA NA MARCA	INOVAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO GLOBAL
	50%	10%	10%	15%	15%	
Classificação Obtida	8,54	7,87	8,38	7,50	7,41	8,13
Classificação Ponderada	4,27	0,79	0,84	1,13	1,11	

Posição face à edição anterior

4,60%	-2,07%	2,17%	2,08%	1,95%	2,95%
-------	--------	-------	-------	-------	-------

Posição face ao 1º ano de participação

-3,15%	-9,16%	-6,71%	-3,57%	4,39%	-3,25%
--------	--------	--------	--------	-------	--------





Distrito	Classificado
Aveiro	1º
Coimbra	1º
Lisboa	1º
Setúbal	1º
Porto	2º



02 Classificação Global

2026 | Outras marcas avaliadas

Aveiro

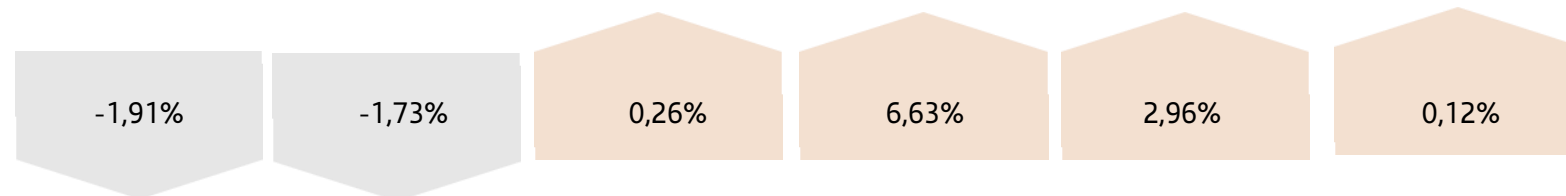
2º CLASSIFICADO

	SATISFAÇÃO EXPERIMENTAÇÃO	PREÇO QUALIDADE	INTENÇÃO DE RECOMENDAÇÃO	CONFIANÇA NA MARCA	INOVAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO GLOBAL
Solar das Camélias						
Ponderação do critério na classificação final	50%	10%	10%	15%	15%	
Classificação Obtida	8,51	8,37	8,60	7,09	7,09	8,08
Classificação Ponderada	4,26	0,84	0,86	1,06	1,06	



Residências Montepio

Posição face ao 2º classificado



Relatório Testes e Estudos de Mercado 2026

02 Classificação Global

2026 | Outras marcas avaliadas

Coimbra

2º CLASSIFICADO

Casa do Jardim	SATISFAÇÃO EXPERIMENTAÇÃO	PREÇO QUALIDADE	INTENÇÃO DE RECOMENDAÇÃO	CONFIANÇA NA MARCA	INOVAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO GLOBAL
Ponderação do critério na classificação final	50%	10%	10%	15%	15%	
Classificação Obtida	8,46	8,17	8,53	7,19	7,12	8,05
Classificação Ponderada	4,23	0,82	0,85	1,08	1,07	



Residências
Montepio

Posição face ao
2º classificado

2,02%

3,67%

1,56%

6,54%

4,49%

2,98%



Relatório
Testes e Estudos
de Mercado 2026

02 Classificação Global

2026 | Outras marcas avaliadas

Lisboa

2º CLASSIFICADO

	SATISFAÇÃO EXPERIMENTAÇÃO	PREÇO QUALIDADE	INTENÇÃO DE RECOMENDAÇÃO	CONFIANÇA NA MARCA	INOVAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO GLOBAL
Lar de São Francisco						
Ponderação do critério na classificação final	50%	10%	10%	15%	15%	
Classificação Obtida	8,69	8,43	8,57	7,31	7,26	8,23
Classificação Ponderada	4,35	0,84	0,86	1,10	1,09	



Residências
Montepio

Posição face ao
2º classificado

-2,07%

0,00%

-1,95%

6,43%

4,41%

0,12%



Relatório
Testes e Estudos
de Mercado 2026

02 Classificação Global

2026 | Outras marcas avaliadas

Porto

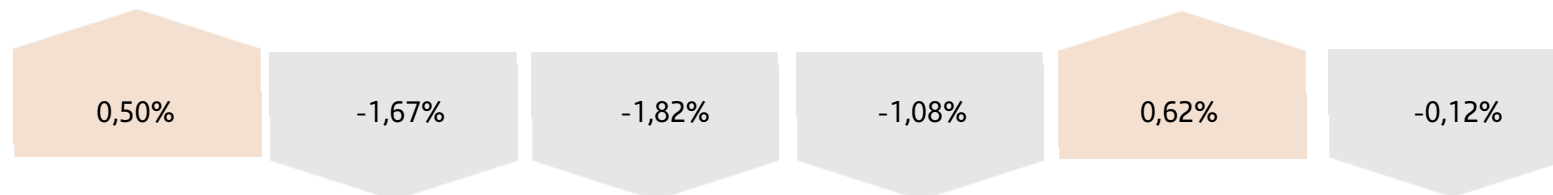
1º CLASSIFICADO

Casa Maior	SATISFAÇÃO EXPERIMENTAÇÃO	PREÇO QUALIDADE	INTENÇÃO DE RECOMENDAÇÃO	CONFIANÇA NA MARCA	INOVAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO GLOBAL
Ponderação do critério na classificação final	50%	10%	10%	15%	15%	
Classificação Obtida	8,50	8,00	8,53	7,38	7,15	8,08
Classificação Ponderada	4,25	0,80	0,85	1,11	1,07	



Residências Montepio

Posição face ao 1º classificado



Relatório Testes e Estudos de Mercado 2026

02 Classificação Global

2026 | Outras marcas avaliadas

Setúbal

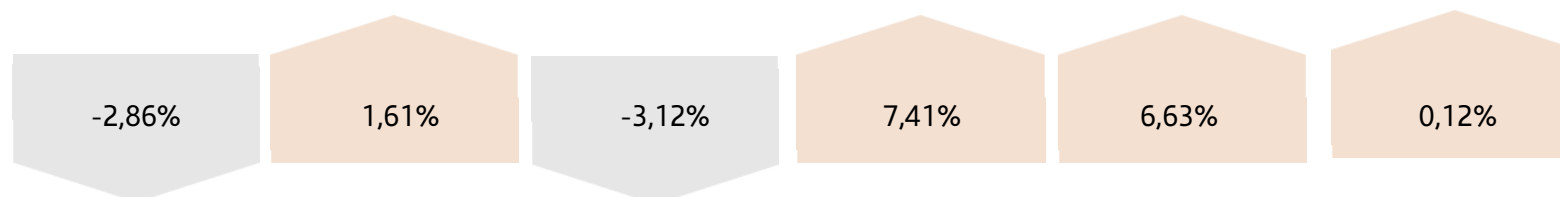
2º CLASSIFICADO

	SATISFAÇÃO EXPERIMENTAÇÃO	PREÇO QUALIDADE	INTENÇÃO DE RECOMENDAÇÃO	CONFIANÇA NA MARCA	INOVAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO GLOBAL
Azeitão Senior Care						
Ponderação do critério na classificação final	50%	10%	10%	15%	15%	
Classificação Obtida	8,62	8,07	8,53	6,88	6,94	8,04
Classificação Ponderada	4,31	0,81	0,85	1,03	1,04	



Residências
Montepio

Posição face ao
2º classificado



Relatório
Testes e Estudos
de Mercado 2026

02 Classificação Global

Outras marcas avaliadas

	SATISFAÇÃO EXPERIMENTAÇÃO	PREÇO QUALIDADE	INTENÇÃO DE RECOMENDAÇÃO	CONFIANÇA NA MARCA	INOVAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO GLOBAL
Ponderação do critério na classificação final	50%	10%	10%	15%	15%	
Lar de São Francisco						
Classificação Obtida	8,69	8,43	8,57	7,31	7,26	8,23
Classificação Ponderada	4,35	0,84	0,86	1,10	1,09	
Casa dos Sonhos						
Classificação Obtida	8,64	8,57	8,53	7,37	7,30	8,23
Classificação Ponderada	4,32	0,86	0,85	1,11	1,10	
Domu VI						
Classificação Obtida	8,57	8,50	8,60	7,45	7,46	8,23
Classificação Ponderada	4,29	0,85	0,86	1,12	1,12	



02 Classificação Global

Outras marcas avaliadas

	SATISFAÇÃO EXPERIMENTAÇÃO	PREÇO QUALIDADE	INTENÇÃO DE RECOMENDAÇÃO	CONFIANÇA NA MARCA	INOVAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO GLOBAL
Ponderação do critério na classificação final	50%	10%	10%	15%	15%	
Casas da Cidade						
Classificação Obtida	8,61	8,37	8,57	7,58	7,21	8,22
Classificação Ponderada	4,31	0,84	0,86	1,14	1,08	
Casa Maior						
Classificação Obtida	8,50	8,00	8,53	7,38	7,15	8,08
Classificação Ponderada	4,25	0,80	0,85	1,11	1,07	
Solar das Camélias						
Classificação Obtida	8,51	8,37	8,60	7,09	7,09	8,08
Classificação Ponderada	4,26	0,84	0,86	1,06	1,06	



02 Classificação Global

Outras marcas avaliadas

	SATISFAÇÃO EXPERIMENTAÇÃO	PREÇO QUALIDADE	INTENÇÃO DE RECOMENDAÇÃO	CONFIANÇA NA MARCA	INOVAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO GLOBAL
Ponderação do critério na classificação final	50%	10%	10%	15%	15%	
Casa da Boavista						
Classificação Obtida	8,48	8,30	8,50	7,16	7,15	8,07
Classificação Ponderada	4,24	0,83	0,85	1,07	1,07	
Casa dos Pais						
Classificação Obtida	8,48	7,93	8,43	7,31	7,24	8,06
Classificação Ponderada	4,24	0,79	0,84	1,10	1,09	
Casa do Jardim						
Classificação Obtida	8,46	8,17	8,53	7,19	7,12	8,05
Classificação Ponderada	4,23	0,82	0,85	1,08	1,07	



02 Classificação Global

Outras marcas avaliadas

	SATISFAÇÃO EXPERIMENTAÇÃO	PREÇO QUALIDADE	INTENÇÃO DE RECOMENDAÇÃO	CONFIANÇA NA MARCA	INOVAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO GLOBAL
Ponderação do critério na classificação final	50%	10%	10%	15%	15%	
Atthis Senior Care						
Classificação Obtida	8,47	8,30	8,53	7,10	7,13	8,05
Classificação Ponderada	4,23	0,83	0,85	1,07	1,07	
Azeitão Senior Care						
Classificação Obtida	8,62	8,07	8,53	6,88	6,94	8,04
Classificação Ponderada	4,31	0,81	0,85	1,03	1,04	
Lar Santa Teresinha						
Classificação Obtida	8,49	8,40	8,40	7,09	6,90	8,03
Classificação Ponderada	4,25	0,84	0,84	1,06	1,04	



02 Classificação Global

Outras marcas avaliadas

	SATISFAÇÃO EXPERIMENTAÇÃO	PREÇO QUALIDADE	INTENÇÃO DE RECOMENDAÇÃO	CONFIANÇA NA MARCA	INOVAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO GLOBAL
Ponderação do critério na classificação final	50%	10%	10%	15%	15%	
Casa do Sol Poente						
Classificação Obtida	8,51	8,23	8,50	6,84	7,07	8,02
Classificação Ponderada	4,26	0,82	0,85	1,03	1,06	
Jardim dos Avós						
Classificação Obtida	8,44	8,30	8,40	7,13	7,06	8,02
Classificação Ponderada	4,22	0,83	0,84	1,07	1,06	
Residência Sênior Belo Horizonte						
Classificação Obtida	8,47	8,07	8,23	7,11	7,16	8,00
Classificação Ponderada	4,23	0,81	0,82	1,07	1,07	



02 Classificação Global

Outras marcas avaliadas

	SATISFAÇÃO EXPERIMENTAÇÃO	PREÇO QUALIDADE	INTENÇÃO DE RECOMENDAÇÃO	CONFIANÇA NA MARCA	INOVAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO GLOBAL
Ponderação do critério na classificação final	50%	10%	10%	15%	15%	
Lar S. Nicolau						
Classificação Obtida	8,35	8,30	8,47	7,03	7,29	8,00
Classificação Ponderada	4,18	0,83	0,85	1,05	1,09	
Gold Sénior Residence						
Classificação Obtida	8,33	8,13	8,27	7,16	7,30	7,97
Classificação Ponderada	4,16	0,81	0,83	1,07	1,10	
Ser - Residências Sénior						
Classificação Obtida	8,39	8,07	8,40	7,03	7,03	7,95
Classificação Ponderada	4,20	0,81	0,84	1,05	1,05	



02 Classificação Global

Outras marcas avaliadas

	SATISFAÇÃO EXPERIMENTAÇÃO	PREÇO QUALIDADE	INTENÇÃO DE RECOMENDAÇÃO	CONFIANÇA NA MARCA	INOVAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO GLOBAL
<small>Ponderação do critério na classificação final</small>	50%	10%	10%	15%	15%	
Residências Sénior Guimag						
Classificação Obtida	8,25	7,80	8,13	7,23	7,17	7,88
Classificação Ponderada	4,12	0,78	0,81	1,08	1,08	
Domus Aeminium						
Classificação Obtida	8,03	7,73	8,23	7,01	6,97	7,71
Classificação Ponderada	4,01	0,77	0,82	1,05	1,05	



02 Classificação Global

2026 VS anos anteriores



	Satisfação Experimentalção	Preço Qualidade	Intenção de Recomendação	Confiança na Marca	Inovação
2026	8,48	8,24	8,47	7,54	7,38
2025	8,42	8,24	8,45	7,53	7,40
2024	8,31	7,89	8,31	7,21	7,03
2023	8,25	7,80	8,25	7,26	7,20
2022	8,26	7,92	8,24	7,10	6,95
2021	8,23	7,82	8,32	7,00	6,95
2020	8,00	7,26	8,28	7,56	7,00
2019	8,17	7,82	8,20	7,80	7,02
2018	8,82	8,66	8,98	7,78	7,10



Relatório
Testes e Estudos
de Mercado 2026

03 Net Promoter Score

O Net Promoter Score é um indicador que mede o grau de satisfação e de fidelização dos clientes a uma determinada marca, através de uma metodologia que, pelo enquadramento e pelo contexto do questionário, tem em consideração um conjunto de componentes quantitativas e qualitativas, numa só pergunta e numa escala de 0 a 10. O NPS permite assim perceber dentro dos clientes da marca, consumidores do produto ou serviço, quem efetivamente é um cliente fidelizado.

Qual a probabilidade de recomendar a marca a um amigo ou familiar?



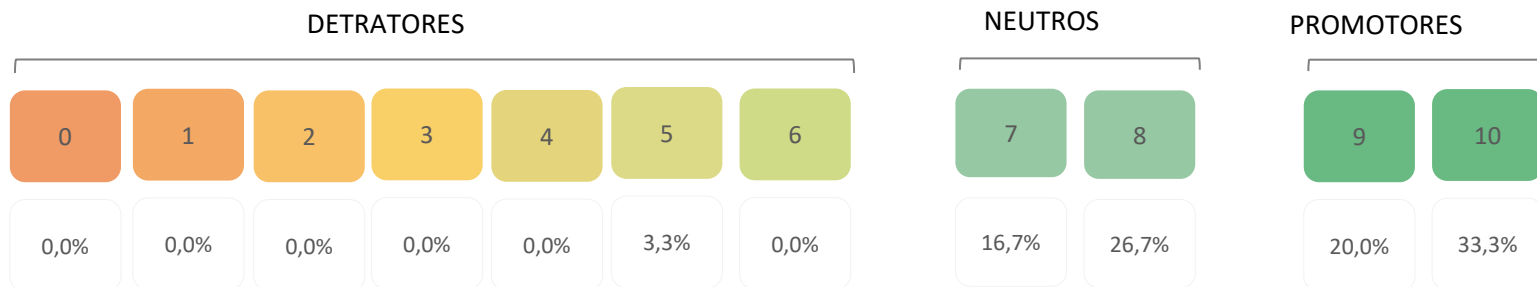
O cliente fidelizado está entre os promotores e atribui à marca um valor entre 9 e 10. Nos detratores estão aqueles que por alguma razão compraram a marca e não ficaram satisfeitos, e por isso dificilmente voltarão a comprar. A marca deverá alocar as nossas energias nos clientes neutros, que a qualquer momento tanto podem abandonar ou ficar fidelizados.

NPS	Classificação	Comentários
76 100	Muito bom	A marca atingiu a excelência; pouco mais há a fazer.
50 75	Bom	A marca é vista com qualidade, mas deve continuar a implementar melhorias, ouvindo o consumidor.
0 49	Moderado	A marca precisa de continuar a melhorar a qualidade dos seus produtos/serviços e também o relacionamento com os clientes. Deve procurar soluções para aumentar o nível de satisfação do cliente.
-1 -100	Mau	A marca apresenta um nível de qualidade crítico e precisa reavaliar por completo as suas práticas, no sentido de diminuir reclamações, comunicar mais e melhor, ouvir e reconhecer o seu cliente.



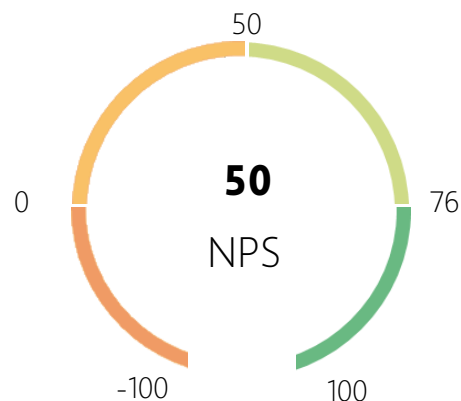
03 Net Promoter Score

Pelo conhecimento que tem da marca, numa escala de 0 a 10, indique em que medida recomenda a marca Residências Montepio a terceiros?



DETRATORES = 3 %

PROMOTORES = 53 %

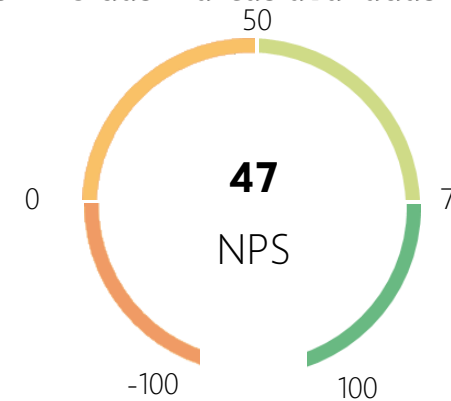


(calculado com base nas respostas de 45 clientes da marca)

Bom

A marca é vista com qualidade, mas deve continuar a implementar melhorias, ouvindo o consumidor.

Média do NPS das marcas avaliadas na categoria



03 Net Promoter Score

2026 Vs anos anteriores



	NPS da Marca	Varição Percentual	NPS da Categoria
2026	50	0,0%	47
2025	50	16,3%	49
2024	43	n/a	32



Nome: Residências Montepio

A Marca: Fundada em 2005, a Residências Montepio é uma empresa do Grupo Montepio cuja atividade se centra na gestão de centros residenciais (Residências de Saúde, Centros de Dia, Clínicas de Saúde, acesso à rede de Cuidados Continuados Integrados), Soluções no Domicílio (Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e Planos de Saúde) e Soluções em Mobilidade (Teleassistência, E-Commerce, Observação Médica Remota).

Atualmente a Residências Montepio opera a partir de oito centros residenciais de norte a sul do país: Porto, Vila Nova de Gaia, Albergaria-a-Velha, Coimbra, Parque das Nações, Entrecampos, Parede (Cascais) e Montijo. A Residências Montepio disponibiliza, ainda, soluções no domicílio e em mobilidade.

Serviço: RESIDÊNCIAS DE SAÚDE

Os centros residenciais são constituídos por edifícios modernos e de elevada qualidade, desenhados para responder às necessidades com um cuidado integrado e individualizado com segurança e conforto 24h por dia.

- Conforto e comodidade;
- Equipa Multidisciplinar;
- Centros de Dia;
- Cuidados de saúde;
- Acompanhamento social personalizado.

CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS

Englobam intervenções de saúde e de apoio social. O seu objetivo é a recuperação global do cliente, promovendo a sua autonomia e funcionalidade de modo a maximizar a qualidade de vida e a da sua reabilitação, readaptação e reinserção familiar e social.

- Complementaridade ao Serviço Nacional de Saúde;
- Localização próxima de transportes públicos.



CLÍNICAS DE SAÚDE

São especializadas em patologias clínicas, oferecendo serviços dedicados à prevenção, apoio e prestação de cuidados de saúde orientados à promoção do envelhecimento ativo e saudável e/ou recuperação física.

- Espaço adequado às funcionalidades;
- Capacidade de realização de consultas.

A Inovação: A Residências Montepio tudo faz para que seja possível envelhecer e viver a sua vida, num contexto feliz, saudável e independente. Com acesso a serviços de saúde, cuidados comportamentais, programas de saúde e bem-estar, podem interagir em atividades comunitárias e relacionarem-se com os seus entes queridos. Tudo isto é possível através da:

- Teleassistência;
- E-Commerce;
- Planos de Saúde;
- Observação Médica Remota;
- Monitorização de Sinais Vitais.

Aposta na especialização no apoio aos utentes com demência, Salas Snoezelen, salas multisensoriais

Criação de produtos / serviços à distância tais como a Teleassistência / observação médica remota / monitorização de sinais vitais / E-Commerce.

Concorrência: Domus Vida - Lisboa | DomusVie - Aveiro, Lisboa, Porto | Emeis - Lisboa, Porto, Setúbal

Perfil do consumidor: +65 anos, masculino e feminino, Classe Média / média-alta

Distritos: Aveiro | Coimbra | Lisboa | Porto | Setúbal



Realizou-se um estudo à categoria “Residências Sénior” junto de uma amostra representativa da população, com os seguintes objetivos:

- Identificação dos drivers de consumo → quais as variáveis mais importantes para as decisões de compra do produto ou de adesão ao serviço em causa.
- Identificação dos principais players na categoria → marcas que os consumidores identificam como as mais relevantes no setor.

ENSAIO

Estudo massificado, online

PERFIL ALVO

Amostra representativa da população do distrito de Aveiro, num total de 1000 consumidores com afinidade à categoria.

MÉTODO APLICADO

Quantitativo e Qualitativo

DATA

15 de julho a 15 de setembro'2025



Top 10 Drivers de Consumo

Conforto e condições das instalações	24%
Profissionais Qualificados	16%
Qualidade dos cuidados e personalização do serviço	13%
Preço	13%
Localização	12%
Equipa multidisciplinar (médico, enfermeiro, fisioterapeuta, psicólogo, auxiliares)	8%
Atendimento (simpatia, disponibilidade, profissionalismo)	6%
Recomendação e Experiência anterior	5%
Política de visitas (condições e horários)	1%
Número e variedade das atividades desenvolvidas	1%



O Comité define as 5 características específicas de cada categoria que serão alvo de avaliação na fase posterior (Testes de Experimentação). A definição destas características é feita com base nas características propostas pelas marcas candidatas e no estudo à categoria junto de uma amostra representativa da população das regiões onde a marca está presente ou tem influência. As características definidas pelo Comité, após validação pela marca candidata, são transpostas para um questionário de avaliação.



Francisco Carvalho

Diretor Geral da BoConsulting, Professor Assistente de Empreendedorismo no MBA da AESE e Especialista em Inovação, Estratégia e Marketing.



Florbela Borges

Partner e Managing Diretor da Multidados Research Agency, Business Partner da Opinión en Línea e Membro da ACONSULTIIP.



Sara Passadas

Técnica de Estudos da Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (CCP) e sua representante na Mesa da Assembleia Geral do Centro Nacional de Arbitragem de Conflitos de Consumo.



Francisco Carvalheira

Secretário-Geral Laurel, Board Member da ECCIA, Diretor Executivo da Heron Aviation e Professor Universitário.



José Rousseau

Docente Universitário, Fundador do Forum do Consumo, Ex-Diretor Geral da APED, formador e consultor de empresas.



Teresa Cortes

Head of Marketing – KPMG Portugal, Docente Universitária no ISEG. Especialista em Marketing e Estratégia na área da Sustentabilidade.



Mário Alcântara

Docente Universitário na Universidade Católica, ISCTE e Porto Business School. Consultor de Estratégia e Transformação Digital.



Vanda Rosário

Docente Universitária no ISEC Lisboa nas áreas do marketing estratégico e no ISEG na Pós-Graduação em Marketing digital. Fundadora da Hub Media-Agência de Comunicação Integrada.



Sofia de Castro Fernandes

Docente no ISCTE (Pós-Graduação Liderança & Produtividade) e na Porto Business School (MBA Felicidade Organizacional). CEO & Produtora de conteúdos digitais da marca @àsnove”.



A marca candidata indicou para avaliação na Fase 2 – Inquéritos de Satisfação os mesmos atributos que havia apresentado na edição anterior, aproximados dos que foram na prática implementados.

Conclui-se que de forma geral os atributos mais valorizados são essencialmente os mesmos, apesar de descritos de forma diferente e com peso e ordem de importância diferentes.

Neste sentido, tendo em conta a informação recolhida pelas várias fontes (histórico de avaliação da categoria, informação das marcas na Ficha de Candidatura e resultados do Estudo à Categoria), o Comité optou por manter os mesmos atributos que foram implementados na edição anterior:

1. **Qualidade dos serviços de saúde prestados pela equipa médica, incluindo assistência permanente e rapidez de resposta na satisfação das necessidades**
2. **Diversidade dos serviços disponíveis e adequação das atividades às necessidades específicas de cada utente**
3. **Facilidades disponíveis para os familiares dos utentes (facilidade na marcação de visitas, no contato com a equipa médica e no estacionamento)**
4. **Qualidade, competência e dedicação dos profissionais de saúde e auxiliares**
5. **Espaço adaptado aos utentes, oferecendo-lhes segurança e bem estar, quer em termos de higiene / limpeza, como também das infraestruturas disponíveis (quartos, Wc 's e espaços comuns)**



Características propostas pela marca

Qualidade dos Serviços

Qualidade das Instalações

Panóplia dos serviços disponíveis

Serviços incluídos na mensalidade vs serviços extra

Qualidade/Competência dos RH

Resultados do Estudo à Categoria

Conforto e condições das instalações

Profissionais Qualificados

Qualidade dos cuidados e personalização do serviço

Preço

Localização

Equipa multidisciplinar (médico, enfermeiro, fisioterapeuta, psicólogo, auxiliares)

Atendimento (simpatia, disponibilidade, profissionalismo)

Recomendação e Experiência anterior

Política de visitas (condições e horários)

Número e variedade das atividades desenvolvidas

Características indicadas pelo Comité e implementadas na edição anterior

Qualidade dos serviços de saúde prestados pela equipa médica, incluindo assistência permanente e rapidez de resposta na satisfação das necessidades

Diversidade dos serviços disponíveis e adequação das atividades às necessidades específicas de cada utente

Facilidades disponíveis para os familiares dos utentes (facilidade na marcação de visitas, no contato com a equipa médica e no estacionamento)

Qualidade, competência e dedicação dos profissionais de saúde e auxiliares

Espaço adaptado aos utentes, oferecendo-lhes segurança e bem estar, quer em termos de higiene / limpeza, como também das infraestruturas disponíveis (quartos, Wc 's e espaços comuns)

Nota: Os atributos assinalados a cinza são obrigatoriamente avaliados na metodologia Cinco Estrelas, pelo que não devem ser considerados específicos da categoria.



Realização de inquéritos de satisfação a 45 clientes e ex-clientes da marca nos últimos 12 meses anteriores à realização dos testes. O recrutamento foi assegurado através do painel da empresa de estudos de mercado.

Através de um questionário previamente aprovado pela marca, foram apuradas as classificações para o grau de Satisfação pela experimentação, relação Preço-qualidade e Intenção de Recomendação.

ENSAIO

Avaliação de atributos por escala numérica de 1 a 10 para mediação de satisfação e aceitação (1= Não me agrada; 10= Agrada-me muito)

TESTADORES

45 clientes da marca | recrutados a partir de 2832 pessoas contactadas.

ESTATÍSTICAS

Estatísticas descritivas e Perfil sensorial.
Distribuição de frequências das pontuações para as características avaliadas. Determinam-se as estatísticas descritivas: média, desvio padrão, moda, mediana, mínimo e máximo.

MÉTODO APLICADO

Entrevistas telefónicas

DATA

5 janeiro - 3 março'2026



Lisboa

Hábitos de consumo

Nos últimos 12 meses teve algum familiar utente de uma Residência Sénior ou tem atualmente?

	%
Sim	53,4%
Não	46,6%

Das seguintes opções, indique a Residência Sénior onde teve ou tem familiares.

	%
Domus Vida	5,4%
Residências Montepio	10,2%
Casas da Cidade	7,2%
Emeis	4,4%
Domus VI	7,2%
A-80 Saúde Sénior	3,6%
Fundação António Sardinha	1,8%
Paim, Residência Sénior	0,0%
Belmonte Residência Sénior	1,0%
Resort Senior	0,2%
Lar São Francisco	6,0%
Casa dos Sonhos	6,2%
Gold Senior Residence	6,0%
Outra	40,8%

Qual a sua relação com as

Sou utente das Residências Montepio	0,0%
Já fui utente das Residências Montepio	0,0%
Tenho um familiar utente das Residências Montepio	23,5%
Já tive um familiar utente das Residências Montepio	76,5%



Setúbal

Hábitos de consumo

Nos últimos 12 meses teve algum familiar utente de uma Residência Sénior ou tem atualmente?

	%
Sim	41,8%
Não	58,2%

Das seguintes opções, indique a Residência Sénior onde teve ou tem familiares.

	%
Solar Santa Margarida	6,7%
Lar Santa Teresinha	10,0%
Lar Cristo Rei	0,3%
Quinta do Mocho - Residência Sénior	3,7%
Azeitão Sénior Care	10,0%
Residências Montepio	11,7%
Jardim dos Avós	10,0%
Outra	47,7%

Qual a sua relação com as residências Montepio?

	%
Sou utente das Residências Montepio	0,0%
Já fui utente das Residências Montepio	0,0%
Tenho um familiar utente das Residências Montepio	22,9%
Já tive um familiar utente das Residências Montepio	77,1%



Aveiro

Hábitos de consumo

Nos últimos 12 meses teve algum familiar utente de uma Residência Sénior ou tem atualmente?

	%
Sim	44,5%
Não	55,5%

Distrito de Aveiro

	%
Ibervita	2,3%
Residências Montepio	17,0%
Domus VI	3,7%
Geriabranca Residência Sénior	1,0%
Hotel Sénior da Curia	1,3%
Casa do Sol Poente	10,3%
Lar S. Nicolau	10,0%
Solar das Camélias	10,7%
Outra	43,7%

Qual a sua relação com as residências Montepio?

	%
Sou utente das Residências Montepio	0,0%
Já fui utente das Residências Montepio	0,0%
Tenho um familiar utente das Residências Montepio	13,7%
Já tive um familiar utente das Residências Montepio	86,3%



Coimbra

Hábitos de consumo

Nos últimos 12 meses teve algum familiar utente de uma Residência Sénior ou tem atualmente?

	%
Sim	40,7%
Não	59,3%

Das seguintes opções, indique a Residência Sénior onde teve ou tem familiares.

	%
Emeis	4,3%
Residências Montepio	15,0%
Círculo de Mestres	3,7%
Casa do Jardim	10,0%
Sant'Ana Residência Sénior	8,7%
Ser - Residências Sénior	10,0%
Atthis	10,0%
Domus Aeminium	10,0%
Outra	28,3%

Qual a sua relação com as residências Montepio?

	%
Sou utente das Residências Montepio	0,0%
Já fui utente das Residências Montepio	0,0%
Tenho um familiar utente das Residências Montepio	24,4%
Já tive um familiar utente das Residências Montepio	75,6%



Porto

Hábitos de consumo

Nos últimos 12 meses teve algum familiar utente de uma Residência Sénior ou tem atualmente?

	%
Sim	53,0%
Não	47,0%

Das seguintes opções, indique a Residência Sénior onde teve ou tem familiares.

	%
Casa da Boavista	8,0%
Residências Montepio	10,2%
Emeis	2,0%
Casa Maior	7,6%
Casa S. Caetano	3,6%
Domus VI	5,0%
Cantinho dos Avós	3,6%
Lar Santa Isabel	3,0%
Torre Sénior Residências Assistidas	1,0%
Residência Sénior Belo Horizonte	6,0%
Residências Sénior Guimag	6,4%
Casa dos Pais	6,2%
Outra	37,4%

Qual a sua relação com as

	%
Sou utente das Residências Montepio	0,0%
Já fui utente das Residências Montepio	0,0%
Tenho um familiar utente das Residências Montepio	15,7%
Já tive um familiar utente das Residências Montepio	84,3%



Perguntas de Filtro

Este estudo é sobre residências sénior.

#* Nos últimos 12 meses teve algum familiar utente de uma Residência Sénior ou tem atualmente?

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| Sim, no distrito de Aveiro | >> Passa para "Distrito de Aveiro" |
| Sim, no distrito de Coimbra | >> Passa para "Distrito de Coimbra" |
| Sim, no distrito de Lisboa | >> Passa para "Distrito de Lisboa" |
| Sim, no distrito do Porto | >> Passa para "Distrito do Porto" |
| Sim, no distrito de Setúbal | >> Passa para "Distrito de Setúbal" |
| Não | >> Se NÃO, termina o questionário |

Das seguintes opções, indique a Residência Sénior onde teve ou tem familiares.

#* Distrito de Aveiro

- Ibervita
- Residências Montepio
- Domus VI
- Geriabranca Residência Sénior
- Hotel Sénior da Curia
- Casa do Sol Poente
- Lar S. Nicolau
- Solar das Camélias
- Outra

#* Distrito de Coimbra

- Emeis
- Residências Montepio
- Círculo de Mestres
- Casa do Jardim
- Sant'Ana Residência Sénior
- Ser - Residências Sénior
- Atthis
- Domus Aeminium
- Outra

#* Distrito de Setúbal

- Solar Santa Margarida
- Residências Montepio
- Lar Cristo Rei
- Quinta do Mocho - Residência Sénior
- Azeitão Sénior Care
- Lar Santa Teresinha
- Jardim dos Avós
- Outra

#* Distrito de Lisboa

- Domus Vida
- Residências Montepio
- Casas da Cidade
- Emeis
- Domus VI
- A-80 Saúde Sénior
- Fundação António Sardinha
- Paim, Residência Sénior
- Belmonte Residência Sénior
- Resort Senior
- Lar São Francisco
- Casa dos Sonhos
- Gold Senior Residence
- Outra

#* Distrito do Porto

- Casa Maior
- Residências Montepio
- Emeis
- Casa dos Pais
- Casa S. Caetano
- Domus VI
- Cantinho dos Avós
- Lar Santa Isabel
- Torre Sénior Residências Assistidas
- Residência Sénior Belo Horizonte
- Residências Sénior Guimag
- Casa da Boavista
- Outra

Se NÃO "Residências Montepio" termina o questionário.

#* Qual a sua relação com as residências Montepio?

- Sou utente das Residências Montepio
- Já fui utente das Residências Montepio
- Tenho um familiar utente das Residências Montepio
- Já tive um familiar utente das Residências Montepio



Satisfação

P1. Numa escala de 1 a 10, indique por favor, em que medida lhe agrada o ambiente geral do espaço das Residências Montepio, nomeadamente a higiene, desinfeção, condições de segurança e também como avalia a qualidade das infraestruturas físicas disponíveis, nomeadamente os quartos, Wc 's e espaços comuns?

1= não me agrada nada 10= agrada-me muito

Escala 1-10



P2. Na mesma escala, indique por favor, qual a sua satisfação com a diversidade dos serviços disponíveis e a adequação da oferta às necessidades específicas dos utentes, incluindo aqui as atividades de lazer que as Residências Montepio disponibilizam?

1= nada satisfeito 10= muito satisfeito

Escala 1-10



P3. Na mesma escala de 1 a 10, indique por favor, como avalia a qualidade dos serviços de saúde prestados pela equipa médica, de enfermagem e restante equipa clínica, incluindo assistência permanente e rapidez de resposta na satisfação de necessidades?

1= nada satisfeito 10= muito satisfeito

Escala 1-10



P4. Na mesma escala de 1 a 10, indique por favor, qual a sua satisfação com qualidade / competência e a dedicação dos profissionais de saúde e dos auxiliares?

1= nada satisfeito 10= muito satisfeito

Escala 1-10



P5. Na mesma escala, indique por favor, qual a sua satisfação com as facilidades disponíveis para os familiares dos utentes, nomeadamente a facilidade na marcação de visitas, o contato com a equipa médica e no estacionamento ou acompanhamento através de videochamadas?

1= nada satisfeito 10= muito satisfeito

Escala 1-10



Preço-qualidade

P6. Numa escala de 1 a 10, indique por favor, como avalia a relação preço da mensalidade Vs qualidade dos serviços prestados pelas Residências Montepio?

1= muito má 10= muito boa

Escala 1-10



Recomendação

P7. Numa escala de 1 a 10, indique por favor, em que medida recomendaria as Residências Montepio aos seus familiares ou amigos?

1= não recomendaria de todo 10= recomendaria totalmente

Escala 1-10



Perguntas Extra

E1. Conhece a Telassistência Residências Montepio, um serviço prático e inovador disponível 24h/ dia, equipado com um botão de SOS, detetor de quedas e GPS tracker, com apoio de um call center dedicado e cuidador, com localização, prestando assim toda a ajuda necessária ao utilizador?

Sim

Não

E2. Conhece o Serviço de Apoio Domiciliário Residências Montepio, agora também disponível no Algarve, um serviço com soluções Inovadoras, totalmente adaptadas às necessidades e exigências do ritmo de vida atual e que consiste na prestação de cuidados integrados de saúde e apoio social individualizados e personalizados?

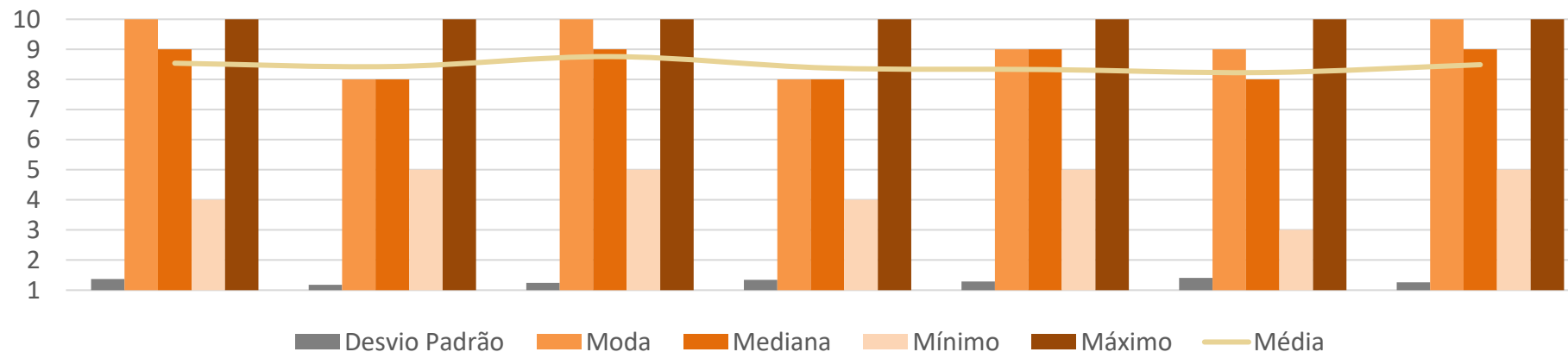
Sim

Não



SATISFAÇÃO

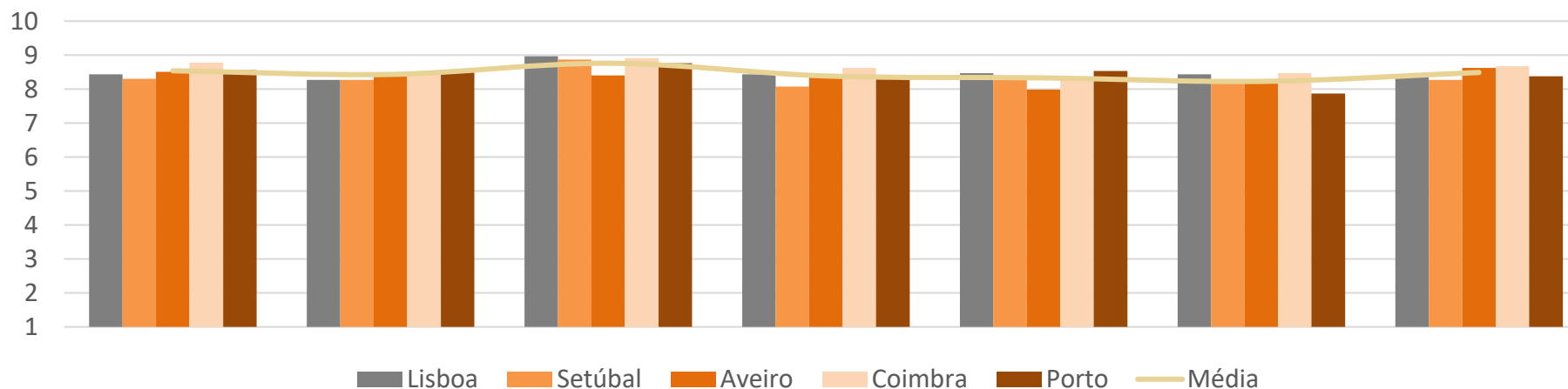
	AMBIENTE GERAL DO ESPAÇO	DIVERSIDADE DOS SERVIÇOS	QUALIDADE DOS SERVIÇOS	COMPETÊNCIA E DEDICAÇÃO	FACILIDADES DISPONÍVEIS	PREÇO-QUALIDADE	RECOMENDAÇÃO
Média	8,54	8,43	8,76	8,38	8,33	8,23	8,49
<i>A soma da classificação atribuída a estas 5 características é o valor considerado para o critério "Satisfação pela experimentação"</i>							
Desvio Padrão	1,37	1,18	1,24	1,34	1,29	1,41	1,26
Moda	10,00	8,00	10,00	8,00	9,00	9,00	10,00
Mediana	9,00	8,00	9,00	8,00	9,00	8,00	9,00
Mínimo	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00
Máximo	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00



06 FASE 2 | Testes de Experimentação

Os resultados S.P.I. | por distrito

	SATISFAÇÃO					PREÇO-QUALIDADE	RECOMENDAÇÃO
	AMBIENTE GERAL DO ESPAÇO	DIVERSIDADE DOS SERVIÇOS	QUALIDADE DOS SERVIÇOS	COMPETÊNCIA E DEDICAÇÃO	FACILIDADES DISPONÍVEIS		
Média Global	8,54	8,43	8,76	8,38	8,33	8,23	8,49
<i>A soma da classificação atribuída a estas 5 características é o valor considerado para o critério "Satisfação pela experimentação"</i>							
Lisboa	8,43	8,27	8,97	8,43	8,47	8,43	8,40
Setúbal	8,30	8,27	8,87	8,07	8,37	8,20	8,27
Aveiro	8,51	8,49	8,40	8,38	7,98	8,22	8,62
Coimbra	8,78	8,49	8,91	8,62	8,36	8,47	8,67
Porto	8,56	8,53	8,76	8,33	8,53	7,87	8,38



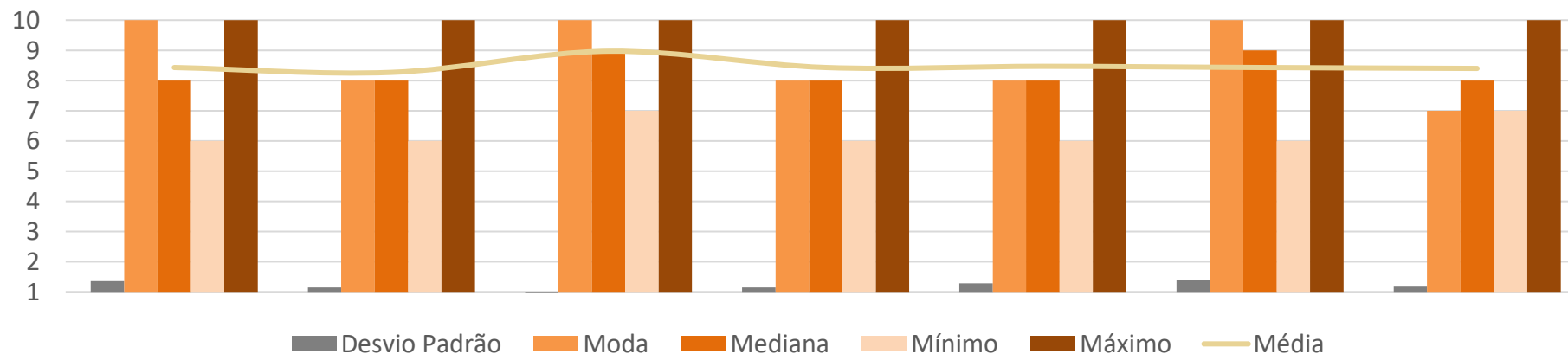
06 FASE 2 | Testes de Experimentação

Os resultados S.P.I. | por distrito

Lisboa

SATISFAÇÃO

	AMBIENTE GERAL DO ESPAÇO	DIVERSIDADE DOS SERVIÇOS	QUALIDADE DOS SERVIÇOS	COMPETÊNCIA E DEDICAÇÃO	FACILIDADES DISPONÍVEIS	PREÇO-QUALIDADE	RECOMENDAÇÃO
Média	8,43	8,27	8,97	8,43	8,47	8,43	8,40
<i>A soma da classificação atribuída a estas 5 características é o valor considerado para o critério "Satisfação pela experimentação"</i>							
Desvio Padrão	1,36	1,15	0,98	1,15	1,28	1,38	1,17
Moda	10,00	8,00	10,00	8,00	8,00	10,00	7,00
Mediana	8,00	8,00	9,00	8,00	8,00	9,00	8,00
Mínimo	6,00	6,00	7,00	6,00	6,00	6,00	7,00
Máximo	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00



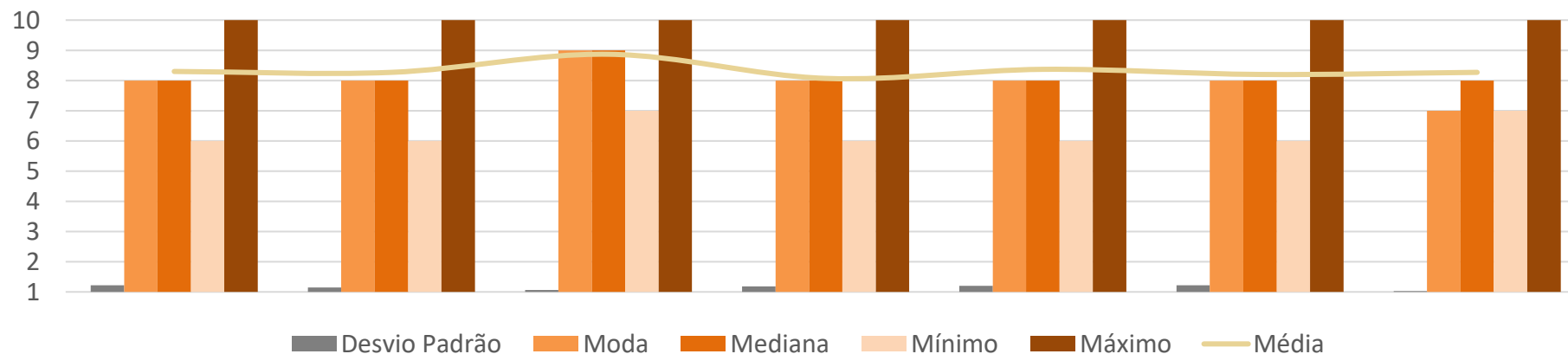
06 FASE 2 | Testes de Experimentação

Os resultados S.P.I. | por distrito

Setúbal

SATISFAÇÃO

	AMBIENTE GERAL DO ESPAÇO	DIVERSIDADE DOS SERVIÇOS	QUALIDADE DOS SERVIÇOS	COMPETÊNCIA E DEDICAÇÃO	FACILIDADES DISPONÍVEIS	PREÇO-QUALIDADE	RECOMENDAÇÃO
Média	8,30	8,27	8,87	8,07	8,37	8,20	8,27
<i>A soma da classificação atribuída a estas 5 características é o valor considerado para o critério "Satisfação pela experimentação"</i>							
Desvio Padrão	1,22	1,15	1,06	1,18	1,20	1,22	1,03
Moda	8,00	8,00	9,00	8,00	8,00	8,00	7,00
Mediana	8,00	8,00	9,00	8,00	8,00	8,00	8,00
Mínimo	6,00	6,00	7,00	6,00	6,00	6,00	7,00
Máximo	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00



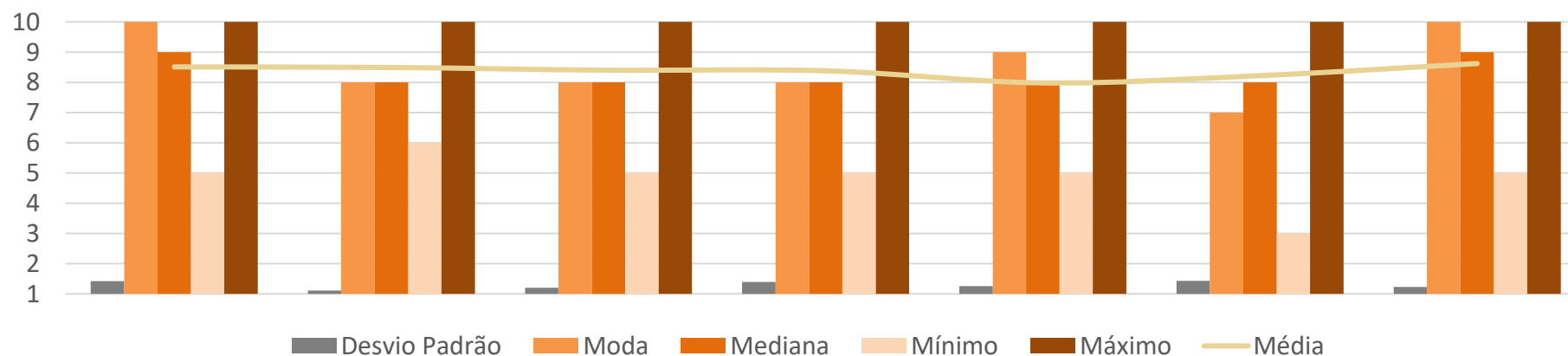
06 FASE 2 | Testes de Experimentação

Os resultados S.P.I. | por distrito

Aveiro

SATISFAÇÃO

	AMBIENTE GERAL DO ESPAÇO	DIVERSIDADE DOS SERVIÇOS	QUALIDADE DOS SERVIÇOS	COMPETÊNCIA E DEDICAÇÃO	FACILIDADES DISPONÍVEIS	PREÇO-QUALIDADE	RECOMENDAÇÃO
Média	8,51	8,49	8,40	8,38	7,98	8,22	8,62
<i>A soma da classificação atribuída a estas 5 características é o valor considerado para o critério "Satisfação pela experimentação"</i>							
Desvio Padrão	1,42	1,11	1,20	1,39	1,26	1,43	1,23
Moda	10,00	8,00	8,00	8,00	9,00	7,00	10,00
Mediana	9,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	9,00
Mínimo	5,00	6,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00
Máximo	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00



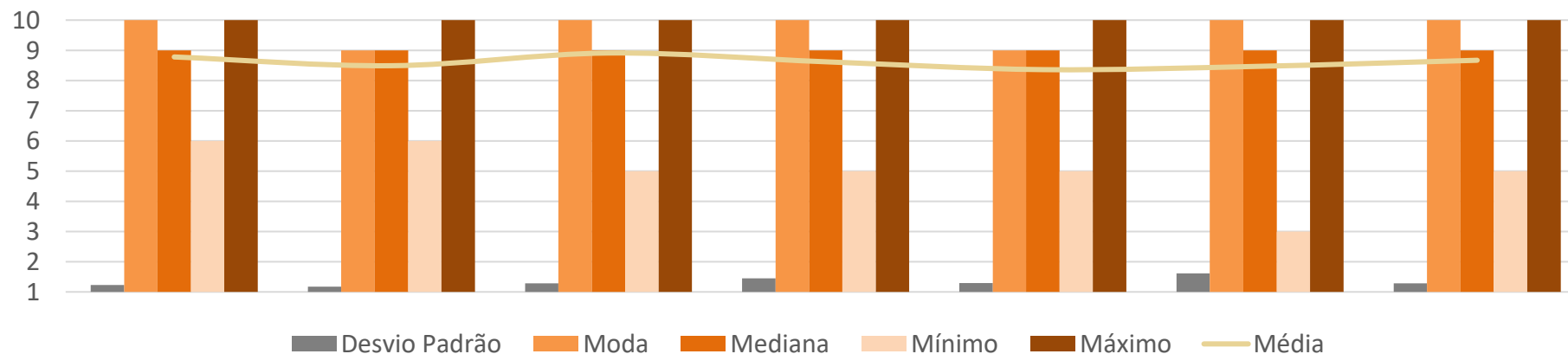
06 FASE 2 | Testes de Experimentação

Os resultados S.P.I. | por distrito

Coimbra

SATISFAÇÃO

	AMBIENTE GERAL DO ESPAÇO	DIVERSIDADE DOS SERVIÇOS	QUALIDADE DOS SERVIÇOS	COMPETÊNCIA E DEDICAÇÃO	FACILIDADES DISPONÍVEIS	PREÇO-QUALIDADE	RECOMENDAÇÃO
Média	8,78	8,49	8,91	8,62	8,36	8,47	8,67
<i>A soma da classificação atribuída a estas 5 características é o valor considerado para o critério "Satisfação pela experimentação"</i>							
Desvio Padrão	1,23	1,17	1,28	1,45	1,29	1,61	1,28
Moda	10,00	9,00	10,00	10,00	9,00	10,00	10,00
Mediana	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00
Mínimo	6,00	6,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00
Máximo	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00



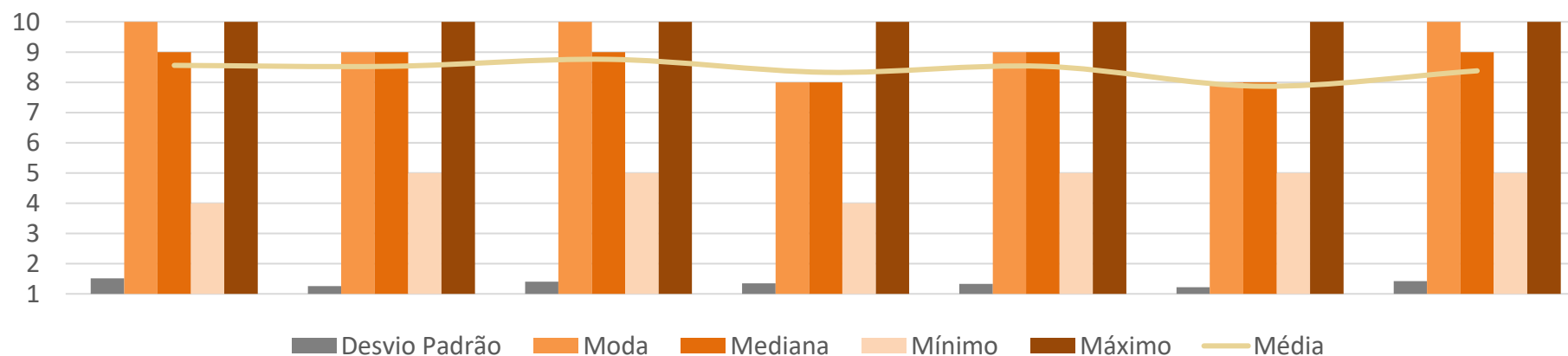
06 FASE 2 | Testes de Experimentação

Os resultados S.P.I. | por distrito

Porto

SATISFAÇÃO

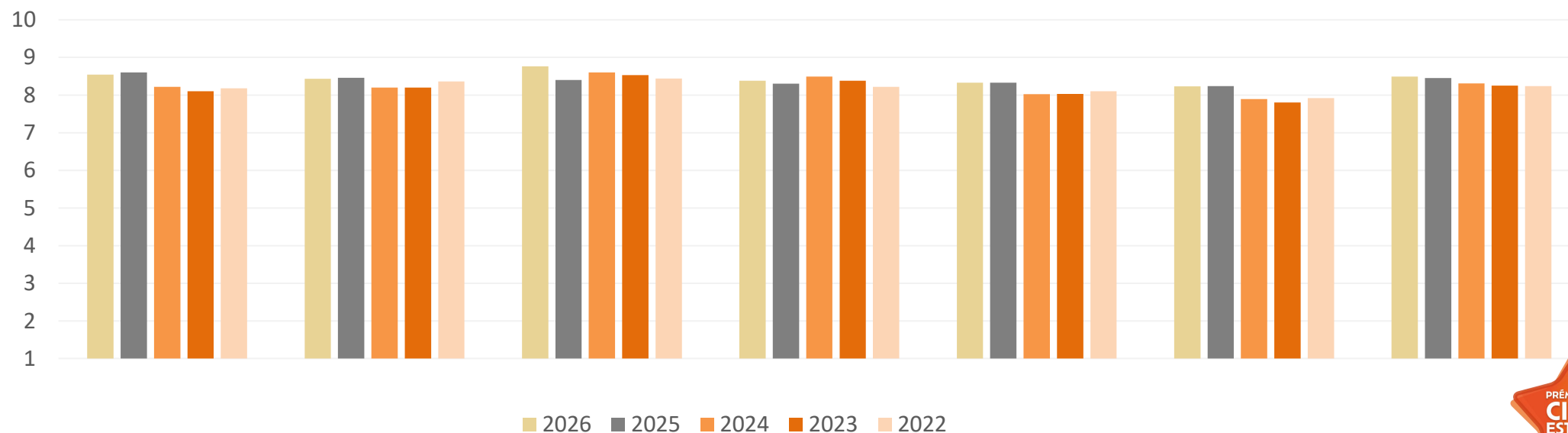
	AMBIENTE GERAL DO ESPAÇO	DIVERSIDADE DOS SERVIÇOS	QUALIDADE DOS SERVIÇOS	COMPETÊNCIA E DEDICAÇÃO	FACILIDADES DISPONÍVEIS	PREÇO-QUALIDADE	RECOMENDAÇÃO
Média	8,56	8,53	8,76	8,33	8,53	7,87	8,38
<i>A soma da classificação atribuída a estas 5 características é o valor considerado para o critério "Satisfação pela experimentação"</i>							
Desvio Padrão	1,51	1,26	1,40	1,35	1,33	1,22	1,42
Moda	10,00	9,00	10,00	8,00	9,00	8,00	10,00
Mediana	9,00	9,00	9,00	8,00	9,00	8,00	9,00
Mínimo	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00
Máximo	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00



06 FASE 2 | Testes de Experimentação

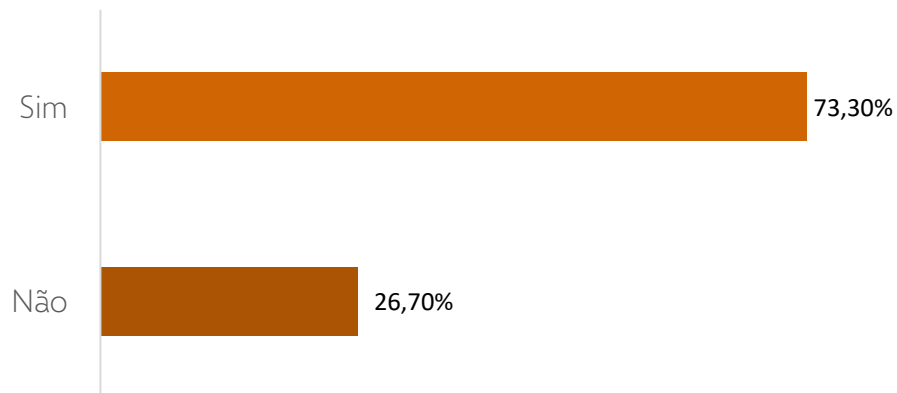
Os resultados S.P.I. | Comparativo anos anteriores

	AMBIENTE GERAL DO ESPAÇO	DIVERSIDADE DOS SERVIÇOS	QUALIDADE DOS SERVIÇOS	COMPETÊNCIA E DEDICAÇÃO	FACILIDADES DISPONÍVEIS	PREÇO-QUALIDADE	RECOMENDAÇÃO
2026	8,54	8,43	8,76	8,38	8,33	8,23	8,49
2025	8,60	8,46	8,40	8,30	8,33	8,24	8,45
2024	8,22	8,20	8,60	8,49	8,02	7,89	8,31
2023	8,10	8,20	8,53	8,38	8,03	7,80	8,25
2022	8,18	8,36	8,44	8,22	8,10	7,92	8,24

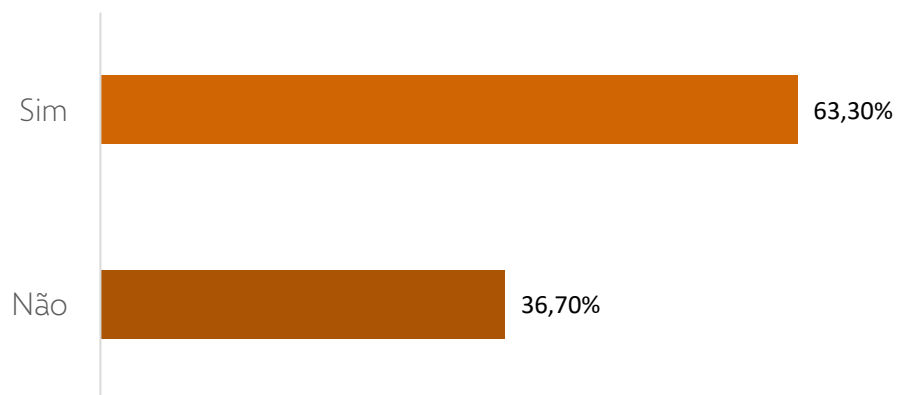


Aveiro

E1. Conhece a Telassistência Residências Montepio, um serviço prático e inovador disponível 24h/ dia, equipado com um botão de SOS, detetor de quedas e GPS tracker, com apoio de um call center dedicado e cuidador, com localização, prestando assim toda a ajuda necessária ao utilizador?

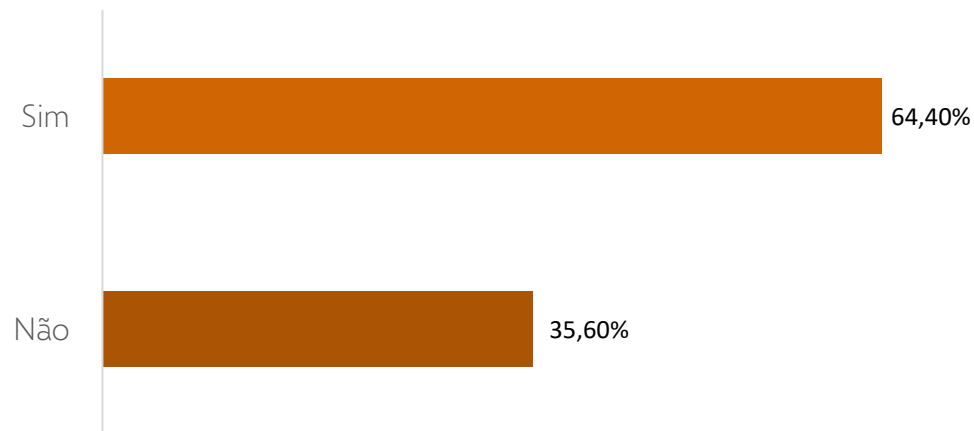


E2. Conhece o Serviço de Apoio Domiciliário Residências Montepio, agora também disponível no Algarve, um serviço com soluções Inovadoras, totalmente adaptadas às necessidades e exigências do ritmo de vida atual e que consiste na prestação de cuidados integrados de saúde e apoio social individualizados e personalizados?

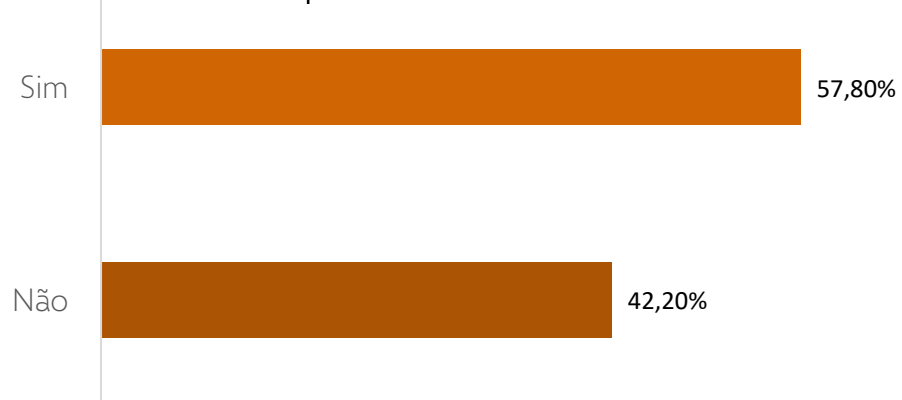


Coimbra

E1. Conhece a Telassistência Residências Montepio, um serviço prático e inovador disponível 24h/ dia, equipado com um botão de SOS, detetor de quedas e GPS tracker, com apoio de um call center dedicado e cuidador, com localização, prestando assim toda a ajuda necessária ao utilizador?

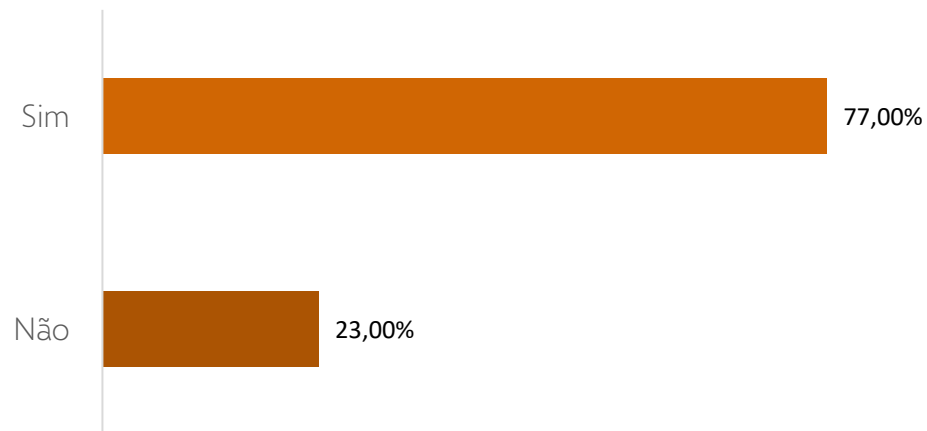


E2. Conhece o Serviço de Apoio Domiciliário Residências Montepio, agora também disponível no Algarve, um serviço com soluções Inovadoras, totalmente adaptadas às necessidades e exigências do ritmo de vida atual e que consiste na prestação de cuidados integrados de saúde e apoio social individualizados e personalizados?



Lisboa

E1. Conhece a Telassistência Residências Montepio, um serviço prático e inovador disponível 24h/ dia, equipado com um botão de SOS, detetor de quedas e GPS tracker, com apoio de um call center dedicado e cuidador, com localização, prestando assim toda a ajuda necessária ao utilizador?

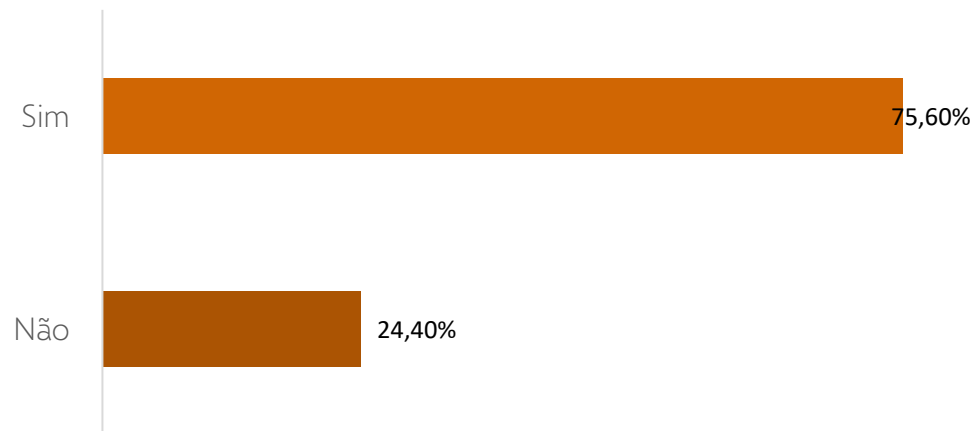


E2. Conhece o Serviço de Apoio Domiciliário Residências Montepio, agora também disponível no Algarve, um serviço com soluções Inovadoras, totalmente adaptadas às necessidades e exigências do ritmo de vida atual e que consiste na prestação de cuidados integrados de saúde e apoio social individualizados e personalizados?

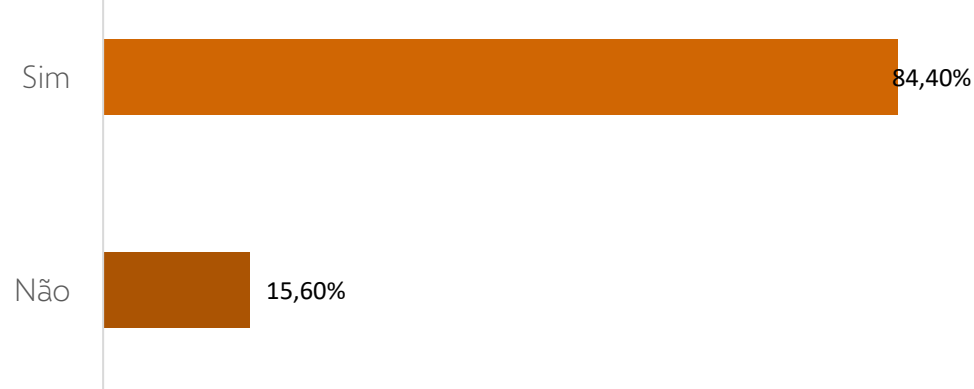


Porto

E1. Conhece a Telassistência Residências Montepio, um serviço prático e inovador disponível 24h/ dia, equipado com um botão de SOS, detetor de quedas e GPS tracker, com apoio de um call center dedicado e cuidador, com localização, prestando assim toda a ajuda necessária ao utilizador?

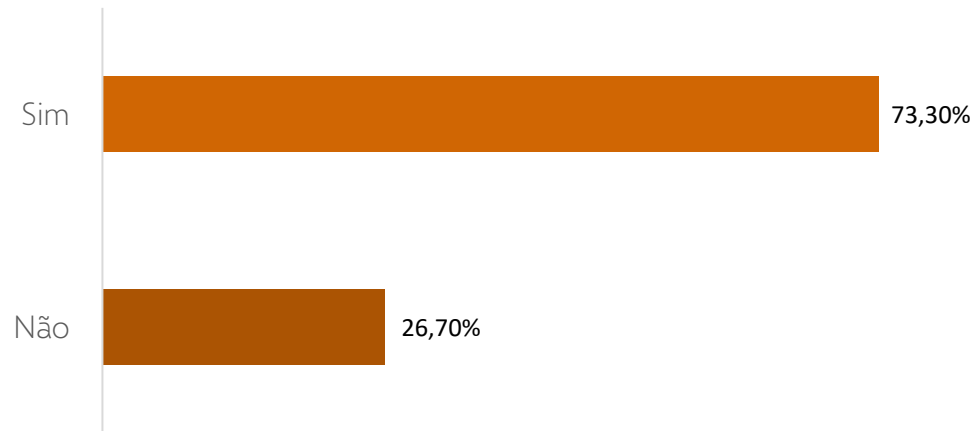


E2. Conhece o Serviço de Apoio Domiciliário Residências Montepio, agora também disponível no Algarve, um serviço com soluções Inovadoras, totalmente adaptadas às necessidades e exigências do ritmo de vida atual e que consiste na prestação de cuidados integrados de saúde e apoio social individualizados e personalizados?

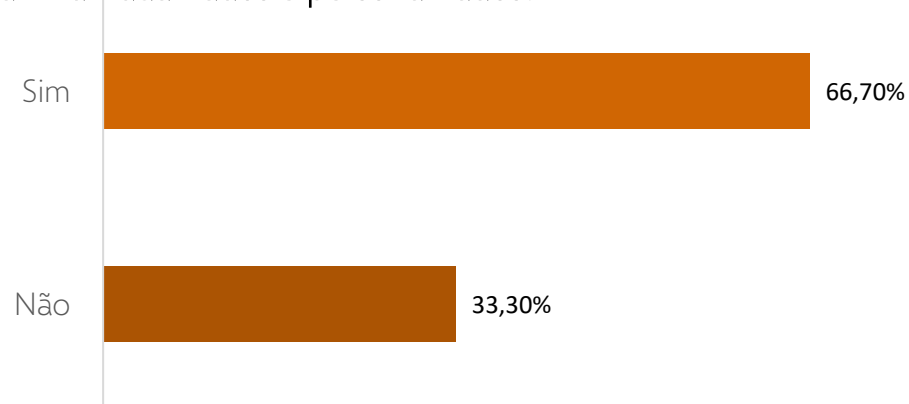


Setúbal

E1. Conhece a Telassistência Residências Montepio, um serviço prático e inovador disponível 24h/ dia, equipado com um botão de SOS, detetor de quedas e GPS tracker, com apoio de um call center dedicado e cuidador, com localização, prestando assim toda a ajuda necessária ao utilizador?



E2. Conhece o Serviço de Apoio Domiciliário Residências Montepio, agora também disponível no Algarve, um serviço com soluções Inovadoras, totalmente adaptadas às necessidades e exigências do ritmo de vida atual e que consiste na prestação de cuidados integrados de saúde e apoio social individualizados e personalizados?



A recolha de informação realizou-se através de inquéritos online junto de uma amostra representativa da população portuguesa pertencente ao painel Multidados, num total de 550.000 consumidores, estratificada por Região e de acordo com quotas de Sexo e Idade.

O questionário aplicado permitiu avaliar a totalidade das marcas em análise em cada categoria relativamente aos indicadores da **Confiança na marca** e **Inovação**, através de escalas numéricas de 1 a 10. Como procedimento complementar de qualidade, a ordem das categorias e das marcas avaliadas em cada categoria foi rodada para evitar enviesamentos nas respostas em função da ordem de colocação das categorias no questionário.

MÉTODO

Questionários online

AVALIADORES

Amostra representativa da população dos distritos de Aveiro, Coimbra, Lisboa, Porto e Setúbal, num total de 1.000 consumidores.

FILTROS

Do número total de consumidores constituintes do universo Multidados apenas se constituíram respondentes aqueles que revelaram afinidade com a categoria de consumo e mostraram ser residentes nas regiões/distritos onde a marca se encontra implantada.

DATA

5 janeiro - 3 março'2026



GRAU DE ENVOLVIMENTO

Para assegurar a afinidade dos respondentes, e garantindo o número mínimo de respostas válidas (em função da abrangência geográfica de cada marca), ao painel foi aplicado uma pergunta de filtro com o objetivo de identificar consumidores com afinidade à categoria tendo apenas respondido os indivíduos que já consumiram no passado, consumidores atuais e os indivíduos que revelaram intenção de comprar | consumir num futuro próximo. Este procedimento garante a relevância das respostas às marcas avaliadas e apresenta diferentes graus de envolvimento com a categoria de consumo.

A margem de erro desta amostra, quando associada a uma seleção 100% aleatória, é de 2%.

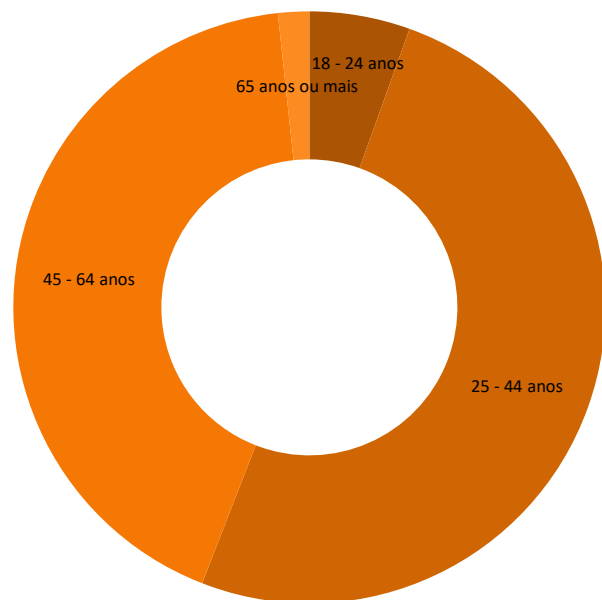
	#	%		
a) Já consumiu / comprou / utilizou	182	5.94 %	Taxa de afinidade da categoria $((a+b+c)/(a+b+c+d))$	64.8 %
b) Costuma comprar / consumir / utilizar	1400	45.68 %	Taxa de penetração da categoria $(b/(a+b+c+d))$	29.6 %
c) Não compra / não consome / não utiliza, mas não rejeita a compra / consumo / utilização no futuro	1483	48.38 %	Taxa de crescimento potencial da categoria $(100\%-(b/(a+b+c)))$	54.3 %
Total consumidores com afinidade à categoria (a+b+c)	3065	100 %		
d) Não compra / consome / utiliza nem equaciona vir a comprar / consumir/ utilizar no futuro	1665			
Total consumidores envolvidos na categoria (a+b+c+d)	4730			



COM AFINIDADE (%)

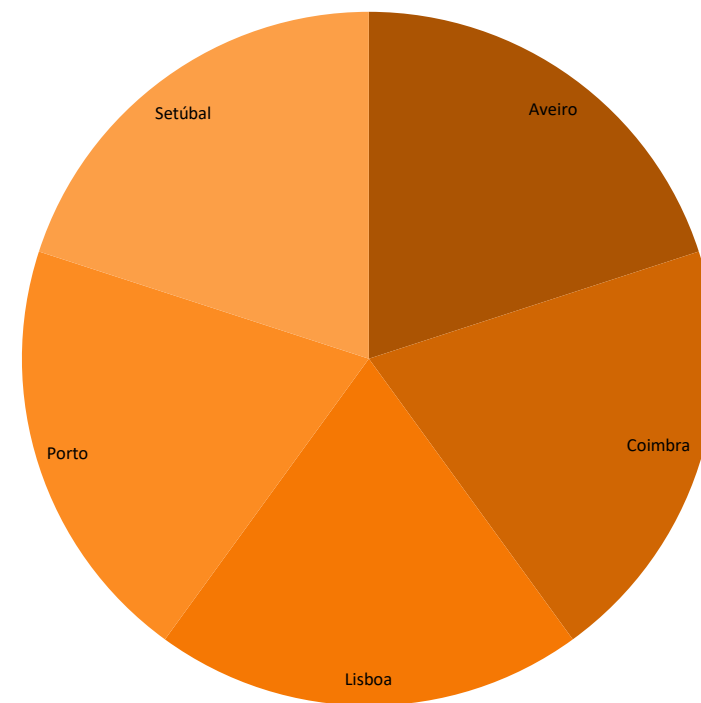
GÉNERO	
Masculino	49,1%
Feminino	50,9%

CLASSE ETÁRIA	
18 - 24 anos	5,5%
25 - 44 anos	50,4%
45 - 64 anos	42,4%
65 anos ou mais	1,7%



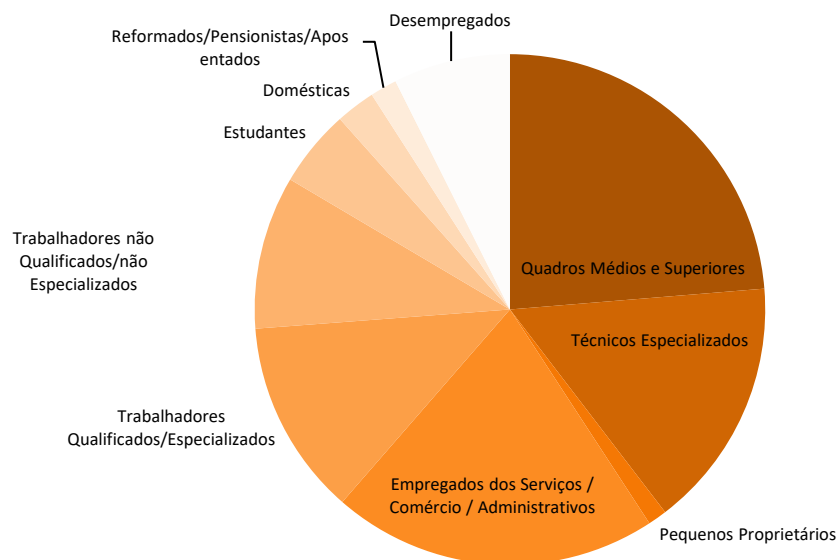
REGIÃO GEOGRÁFICA

Açores	0,0%
Aveiro	20,0%
Beja	0,0%
Braga	0,0%
Bragança	0,0%
Castelo Branco	0,0%
Coimbra	20,0%
Évora	0,0%
Faro	0,0%
Guarda	0,0%
Leiria	0,0%
Lisboa	20,0%
Madeira	0,0%
Portalegre	0,0%
Porto	20,0%
Santarém	0,0%
Setúbal	20,0%
Viana do Castelo	0,0%
Vila Real	0,0%
Viseu	0,0%



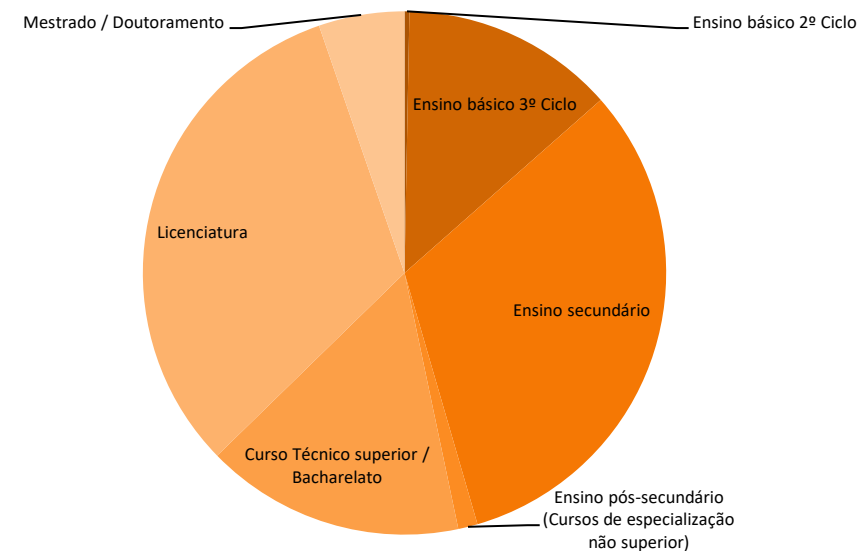
COM AFINIDADE (%)

PROFISSÃO	Quadros Médios e Superiores	23,7%
	Técnicos Especializados	15,9%
	Pequenos Proprietários	1,2%
	Empregados dos Serviços / Comércio / Administrativos	20,6%
	Trabalhadores Qualificados/Especializados	12,4%
	Trabalhadores não Qualificados/não Especializados	9,7%
	Estudantes	4,9%
	Domésticas	2,5%
	Reformados/Pensionistas/Aposentados	1,7%
	A viver de rendimentos	0,0%
	Desempregados	7,4%



GRAU DE INSTRUÇÃO

Até 1º Ciclo	0,0%
Ensino básico 2º Ciclo	0,3%
Ensino básico 3º Ciclo	13,2%
Ensino secundário	32,0%
Ensino pós-secundário (Cursos de especialização não superior)	1,2%
Curso Técnico superior / Bacharelato	16,0%
Licenciatura	32,0%
Mestrado / Doutoramento	5,3%



NOTORIEDADE ESPONTÂNEA

P1. Relativamente a Residências Sénior, qual o primeira de que se lembra?



BENCHMARKING

P2. Por favor, assinale para cada marca a situação que melhor se aplica ao seu caso:

	Sei alguma coisa sobre esta marca	Nunca ouvi falar	Conheço bem esta marca	Conheço só de nome
Ibervita				
Residências Montepio				
Domus VI				
Hotel Sénior da Curia				
Geriabranca Residência Sénior				
Casa do Sol Poente				
Lar S. Nicolau				
Solar das Camélias				
Emeis				
Círculo de Mestres				
Casa do Jardim				
Sant'Ana Residência Sénior				
Ser - Residências Sénior				
Atthis				
Domus Aeminium				
Solar Santa Margarida				
Lar Cristo Rei				
Quinta do Mocho - Residência Sénior				
Azeitão Sénior Care				
Lar Santa Teresinha				
Jardim dos Avós				
Domus Vida				
Casas da Cidade				
A-80 Saúde Sénior				
Fundação António Sardinha				
Paim, Residência Sénior				
Belmonte Residência Sénior				
Resort Senior				
Lar São Francisco				
Casa dos Sonhos				
Gold Senior Residence				
Casa Maior				
Casa dos Pais				
Casa S. Caetano				
Cantinho dos Avós				
Lar Santa Isabel				
Torre Sénior Residências Assistidas				
Residência Sénior Belo Horizonte				
Residências Sénior Guimag				
Casa da Boavista				

A ordem pela qual surgem as marcas é aleatória e rotativa, de forma a não favorecer nenhuma das marcas presentes.



NET PROMOTER SCORE (NPS)

P3. Da listagem acima, indique a residência sénior de que é cliente, ou onde tem algum familiar:

Responder apenas se na pergunta anterior a resposta tiver sido "Residências Montepio"

P4. Pelo conhecimento que tem da marca, numa escala de 0 a 10, indique em que medida recomenda as Residências Montepio a terceiros?

Não recomendo de todo 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Recomendo totalmente*



INFORMAÇÃO SOBRE A MARCA

Informação sempre presente no ecrã para suporte às perguntas seguintes, sobre a Confiança na Marca e a Inovação.



Vídeo de apresentação da marca de 26"

Fundada em 2005, a Residências Montepio é uma empresa do Grupo Montepio cuja atividade se centra na gestão de centros residenciais (Residências de Saúde, Centros de Dia, Clínicas de Saúde, acesso à rede de Cuidados Continuados Integrados), Soluções no Domicílio (Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e Planos de Saúde) e Soluções em Mobilidade (Teleassistência e E-Commerce).

Atualmente a Residências Montepio opera a partir de oito centros residenciais de norte a sul do país: Porto, Vila Nova de Gaia, Albergaria-a-Velha, Coimbra, Parque das Nações, Entrecampos, Parede (Cascais) e Montijo. A Residências Montepio disponibiliza, ainda, soluções no domicílio e em mobilidade.



CONFIANÇA NA MARCA

P5. Em que medida as Residências Montepio lhe inspiram confiança, numa escala de 1 a 10?

Não inspira nenhuma confiança 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Inspira muita confiança*

INOVAÇÃO

P6. Que pontuação atribui às Residências Montepio em termos de inovação, numa escala de 1 a 10?

Nada inovadora 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Muito inovadora*



QUESTÕES EXTRA

E1. Conhece a Telassistência Residências Montepio, um serviço prático e inovador disponível 24h/ dia, equipado com um botão de SOS, detetor de quedas e GPS tracker, com apoio de um call center dedicado e cuidador, com localização, prestando assim toda a ajuda necessária ao utilizador?

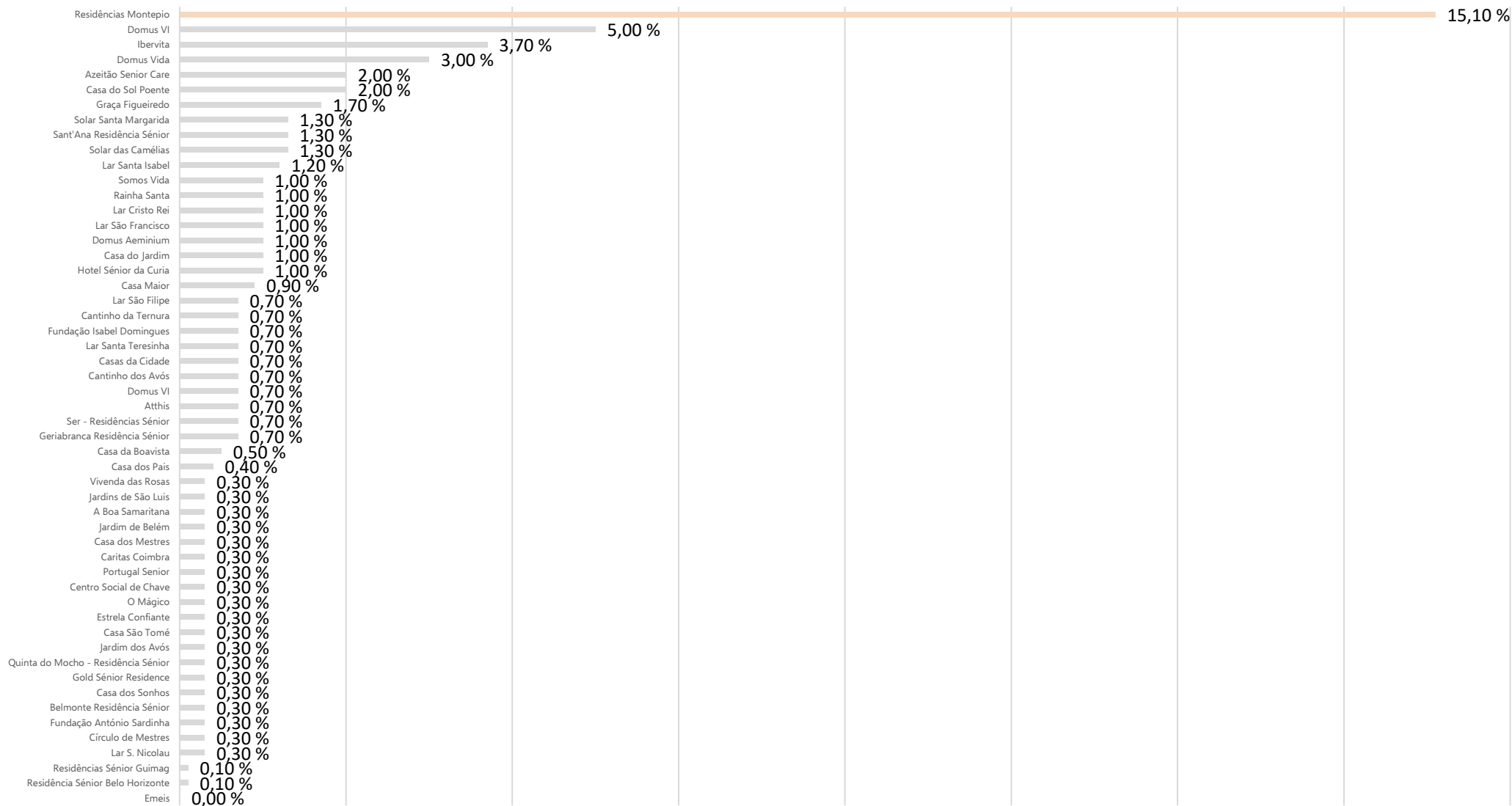
- Sim
- Não

E2. Conhece o Serviço de Apoio Domiciliário Residências Montepio, agora também disponível no Algarve, um serviço com soluções inovadoras, totalmente adaptadas às necessidades e exigências do ritmo de vida atual e que consiste na prestação de cuidados integrados de saúde e apoio social individualizados e personalizados?

- Sim
- Não



NOTORIEDADE ESPONTÂNEA (%)



NOTA: Tratando-se de um estudo quantitativo de resposta aberta, são apresentados todos os resultados obtidos, incluindo respostas não pertencentes à categoria em estudo.



NOTORIEDADE INDUZIDA (%)

	<i>Nunca ouvi falar</i>	<i>Conheço só de nome</i>	<i>Sei alguma coisa sobre esta marca</i>	<i>Conheço bem esta marca</i>
Atthis	77,70%	10,30%	8,30%	3,70%
Azeitão Senior Care	51,30%	38,30%	7,70%	2,70%
Belmonte Residência Sénior	78,80%	16,60%	2,20%	2,40%
Cantinho dos Avós	73,20%	21,80%	4,00%	1,00%
Casa da Boavista	70,20%	18,40%	8,00%	3,40%
Casa do Jardim	75,30%	11,00%	10,70%	3,00%
Casa do Sol Poente	54,70%	28,70%	12,30%	4,30%
Casa dos Pais	77,00%	10,80%	8,80%	3,40%
Casa dos Sonhos	84,20%	8,80%	5,60%	1,40%
Casa Maior	70,60%	12,20%	10,80%	6,40%
Casas da Cidade	76,60%	13,80%	7,40%	2,20%
Círculo de Mestres	73,30%	15,70%	5,00%	6,00%
Domus Aeminium	75,00%	14,30%	8,70%	2,00%



NOTORIEDADE INDUZIDA (%)

	<i>Nunca ouvi falar</i>	<i>Conheço só de nome</i>	<i>Sei alguma coisa sobre esta marca</i>	<i>Conheço bem esta marca</i>
Domus VI	72,20%	17,20%	8,40%	2,20%
Domus VI	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Domus Vida	46,60%	44,40%	9,00%	0,00%
Emeis	85,40%	11,70%	1,90%	1,00%
Fundação António Sardinha	81,00%	10,40%	7,00%	1,60%
Geriabranca Residência Sênior	51,00%	35,30%	10,70%	3,00%
Gold Sênior Residence	86,60%	4,40%	4,40%	4,60%
Hotel Sênior da Curia	46,00%	41,70%	8,00%	4,30%
Ibervita	39,70%	33,30%	21,30%	5,70%
Jardim dos Avós	82,30%	7,70%	6,30%	3,70%
Lar Cristo Rei	51,00%	28,70%	16,30%	4,00%
Lar S. Nicolau	59,30%	29,00%	10,00%	1,70%
Lar Santa Isabel	68,40%	25,60%	4,40%	1,60%



NOTORIEDADE INDUZIDA (%)

	<i>Nunca ouvi falar</i>	<i>Conheço só de nome</i>	<i>Sei alguma coisa sobre esta marca</i>	<i>Conheço bem esta marca</i>
Lar Santa Teresinha	75,00%	15,00%	8,00%	2,00%
Lar São Francisco	81,00%	12,80%	4,20%	2,00%
Quinta do Mocho - Residência Sênior	69,30%	17,70%	7,00%	6,00%
Residência Sênior Belo Horizonte	81,40%	11,60%	5,00%	2,00%
Residências Montepio	13,20%	55,60%	22,20%	9,00%
Residências Sênior Guimag	82,40%	11,00%	5,80%	0,80%
Sant'Ana Residência Sênior	75,00%	20,00%	4,00%	1,00%
Ser - Residências Sênior	78,30%	9,00%	9,00%	3,70%
Solar das Camélias	56,70%	25,70%	15,30%	2,30%
Solar Santa Margarida	72,30%	10,70%	8,70%	8,30%



NOTORIEDADE TOTAL (%)

Conheço só de nome + Sei alguma coisa sobre a marca + Conheço bem esta marca

	2026	2025	2024	2023	2022
Atthis	22,30%	19,30%			
Azeitão Senior Care	48,70%	16,60%			
Belmonte Residência Sénior	21,20%	18,80%			
Cantinho dos Avós	26,80%				
Casa da Boavista	29,80%				
Casa do Jardim	24,70%	24,00%	10,90%	12,00%	20,90%
Casa do Sol Poente	45,30%				
Casa dos Pais	23,00%	21,00%	28,20%	14,00%	25,40%
Casa dos Sonhos	15,80%				
Casa Maior	29,40%	26,40%	29,60%	22,00%	16,70%
Casas da Cidade	23,40%	16,40%	9,50%	26,20%	16,70%
Círculo de Mestres	26,70%		9,50%		
Domus Aeminium	25,00%				



NOTORIEDADE TOTAL (%)

Conheço só de nome + Sei alguma coisa sobre a marca + Conheço bem esta marca

	2026	2025	2024	2023	2022
Domus VI	27,80%	27,00%	57,20%	23,80%	31,90%
Domus VI	0,00%	27,00%	57,20%	23,80%	31,90%
Domus Vida	53,40%	27,00%	57,20%	23,80%	31,90%
Emeis	14,60%	12,60%			
Fundação António Sardinha	19,00%	16,80%	10,20%	12,00%	16,70%
Geriabranca Residência Sénior	49,00%	12,80%			
Gold Sénior Residence	13,40%	16,00%			
Hotel Sénior da Curia	54,00%		23,40%	18,00%	19,50%
Ibervita	60,30%		12,20%	30,60%	31,90%
Jardim dos Avós	17,70%				
Lar Cristo Rei	49,00%	19,40%			
Lar S. Nicolau	40,70%				
Lar Santa Isabel	31,60%				



NOTORIEDADE TOTAL (%)

Conheço só de nome + Sei alguma coisa sobre a marca + Conheço bem esta marca

	2026	2025	2024	2023	2022
Lar Santa Teresinha	25,00%				
Lar São Francisco	19,00%	19,00%			
Quinta do Mocho - Residência Sênior	30,70%	20,40%			
Residência Sênior Belo Horizonte	18,60%				
Residências Montepio	86,80%	84,80%	93,80%	62,20%	85,40%
Residências Sênior Guimag	17,60%				
Sant'Ana Residência Sênior	25,00%	21,80%			
Ser - Residências Sênior	21,70%				
Solar das Camélias	43,30%				
Solar Santa Margarida	27,70%	16,20%	10,90%	12,20%	16,70%



CONFIANÇA NA MARCA

P5. Em que medida as Residências Montepio lhe inspiram confiança, numa escala de 1 a 10?

Não inspira nenhuma confiança

Inspira muita confiança

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Média
0.13 %	0.44 %	0.71 %	1.13 %	9.87 %	15.89 %	19.89 %	24.53 %	11.69 %	15.73 %	7.50
						Vs 2021	Vs 2022	Vs 2023	Vs 2024	Vs 2025
						8,00%	6,48%	4,13%	4,85%	0,40%

INOVAÇÃO

P6. Que pontuação atribui às Residências Montepio em termos de inovação, numa escala de 1 a 10?

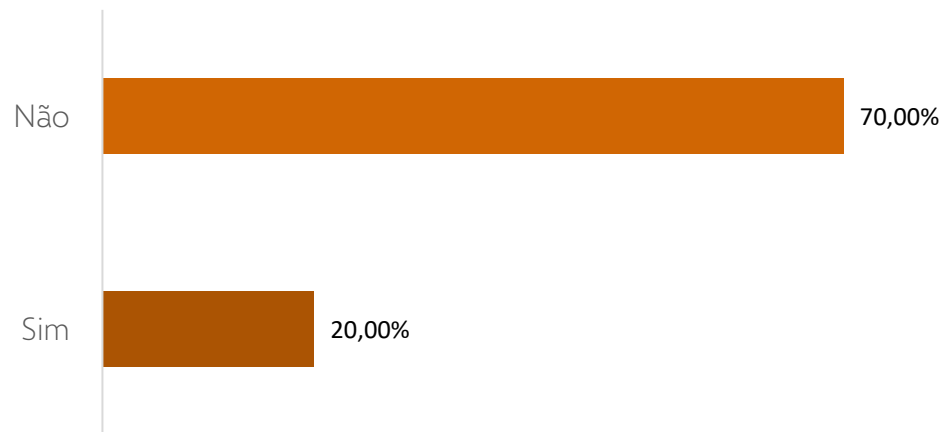
Nada inovadora

Muito inovadora

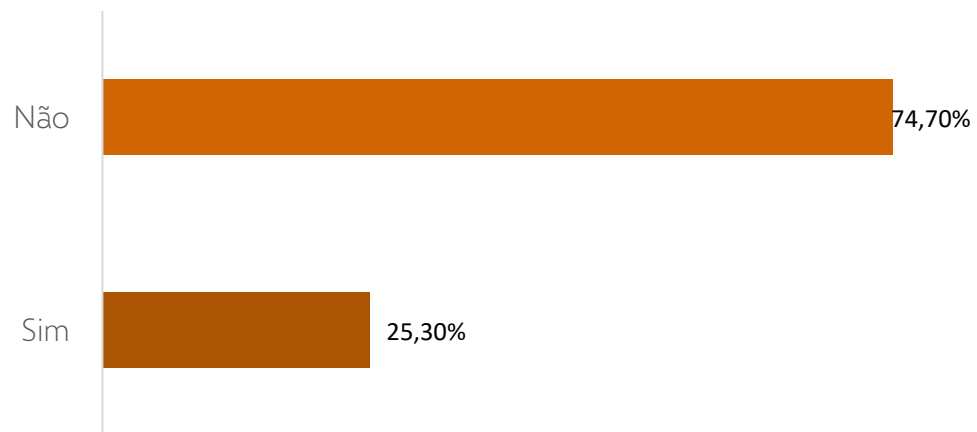
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Média
0.13 %	0.38 %	0.62 %	1.11 %	11.14 %	18.27 %	20.41 %	21.95 %	9.85 %	16.16 %	7.41
						Vs 2021	Vs 2022	Vs 2023	Vs 2024	Vs 2025
						5,04%	5,04%	1,33%	3,84%	-1,38%



E1. Conhece a Telassistência Residências Montepio, um serviço prático e inovador disponível 24h/ dia, equipado com um botão de SOS, detetor de quedas e GPS tracker, com apoio de um call center dedicado e cuidador, com localização, prestando assim toda a ajuda necessária ao utilizador?



E2. Conhece o Serviço de Apoio Domiciliário Residências Montepio, agora também disponível no Algarve, um serviço com soluções Inovadoras, totalmente adaptadas às necessidades e exigências do ritmo de vida atual e que consiste na prestação de cuidados integrados de saúde e apoio social individualizados e personalizados?



Os resultados obtidos nos testes e estudos de mercado realizados no âmbito da edição 2026 do Prémio Cinco Estrelas Regiões permitem afirmar que a Residências Montepio é considerada pelos consumidores como extraordinária, realmente Cinco Estrelas. Assim, para 2026, e pelo 5º ano consecutivo, a Residências Montepio obtém o Prémio Cinco Estrelas Regiões na categoria "Residências Sénior", nos distritos de Coimbra, Aveiro, Lisboa e Setúbal.

No distrito de Porto outras marcas concorrentes obtiveram uma classificação global superior, pelo que, para 2026, a Residências Montepio não se consagra vencedora nestes distritos.

DADOS RESUMO RESIDÊNCIAS MONTEPIO

Categoria: Residências Sénior

Distritos: Aveiro | Coimbra | Lisboa | Porto | Setúbal

Satisfação Global: 81,5 %

Marcas avaliadas: 21

Testes realizados: Estudo à Categoria | Inquéritos de satisfação a clientes | Estudo de mercado à marca na categoria de consumo

Total de consumidores envolvidos: 8562



Ao receber este prémio, a Residências Montepio poderá utilizar os selos “Prémio Cinco Estrelas Regiões 2026”, visualizados abaixo (mediante as regras previstas no manual de normas), de abril de 2026 a março de 2027, em todas as suas ações de comunicação.



Comunique que a sua marca é Cinco Estrelas!

Veja as várias opções no Manual de Normas do Prémio Cinco Estrelas.