



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Bordeaux pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

session 2011

SESSION 2011

**BTS COMMERCE INTERNATIONAL
À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN**

LANGUES VIVANTES ÉTRANGÈRES

PORTUGAIS

Durée : 3 heures - Coefficient 2

*dictionnaire unilingue autorisé
calculatrice interdite*

Langue B

Travail à faire par le candidat

I - COMPRÉHENSION

(20 points)

Rédiger **en français** un compte rendu du texte (entre 170 et 200 mots).

Rendre compte du texte **de façon objective et fidèle**.

Rédigez votre compte rendu avec vos propres mots, **de façon concise, claire et cohérente** tout en respectant la structure. Vous restituerez les différentes parties, les idées principales et les arguments invoqués.

II – EXPRESSION ECRITE (20 points)

Rédiger **en portugais** un texte argumentatif entre 200 et 300 mots sur le sujet proposé :

Mostre qual é o interesse para uma jovem empresa em implicar-se nos serviços às pessoas idosas. Que vantagens e inconvenientes poderá ter?

III - INTERACTION - LETTRE COMMERCIALE

(20 points)

À partir des éléments indiqués ci-dessous, vous rédigerez une lettre commerciale **en portugais**.

Afin de préserver l'anonymat de votre copie vous signerez du nom de Ema ou Pedro Silva.

Vous faites partie d'une entreprise française spécialisée dans l'aide et les services à la personne âgée qui désire s'installer à Lisbonne.

Vous adresserez un courrier au directeur des services sociaux de la mairie. Vous lui présenterez d'abord les différents services et activités que votre entreprise propose :

- animations ludiques à domicile (jeux de société, travaux manuels...) ou simple conversation ;
- initiation à l'informatique, bibliothèque itinérante ;
- préparation de repas festifs à domicile ;
- prestation de services du quotidien :
 - aide dans les démarches administratives,
 - accompagnement chez les praticiens de santé et dans les commerces ou livraison des achats à domicile,
 - accompagnement à des manifestations culturelles 24 heures sur 24,
 - présence d'une personne pendant la nuit.

Puis, vous lui demanderez de bien vouloir diffuser ces informations ainsi que vos coordonnées (téléphone, mél, adresse) auprès de ses administrés.

Le signataire termine sa lettre par une formule de courtoisie.

Para maiores de 65 anos

1 Em 2050, haverá 3 milhões de portugueses com mais de 65 anos (o dobro dos actuais), ou seja, 30% da população. E como, após transpor os 65, as pessoas ainda têm à sua frente quase duas décadas de vida, surgem novas necessidades.

5 E quais são as oportunidades para as empresas em busca de novos mercados? Na opinião do economista Pedro Pita Barros, são “o aumento da população idosa com capacidade financeira, a ausência de resposta sistemática e generalizada dos serviços públicos e, também, a diminuição dos cuidados prestados informalmente através de familiares”. A estas razões soma-se uma preocupação crescente: envelhecer com qualidade de vida.

10 A Loja do Avô apregoa «uma qualidade de vida» e o grupo Mello, que deu o pontapé de saída deste sector, em 2004, propõe-se «dar vida aos anos». Para que estas promessas sejam cumpridas não tem faltado imaginação e, também, um empurrãozinho da tecnologia. A teleassistência, um sistema de alerta para idosos que vivem sozinhos, é disso um bom exemplo. O idoso tem de usar um bracelete com um botão que, uma vez pressionado, acciona um sistema de sinalização numa central. Em caso de emergência, o operador que atende a chamada acede
15 aos dados dos familiares do idoso e dos seus médicos pessoais, previamente fornecidos. E, consoante a situação, contacta com a pessoa mais indicada para ajudar o idoso.

Com as necessidades a afectarem tanto o idoso como os familiares, incapazes de lhe prestar uma assistência plena, tem surgido outro tipo de respostas: as empresas de apoio domiciliário a idosos. A Homelinstead e a Comfort Keepers são duas dessas firmas que
20 importaram o franchising dos EUA, onde este tipo de actividade empresarial disparou, nos últimos anos. Em Portugal, desde 2004, os responsáveis pela marca – Paulo Neto e Paulo Pinto – já aqui instalaram 20 escritórios. Um dos serviços mais requisitados é a companhia durante a noite. Mas o acompanhamento de idosos também se tornou muito popular: «já levámos uma senhora de 100 anos ao casamento do neto e ainda temos outro cliente com quem vamos jogar xadrez todas as semanas a um lar, porque lá não tem com quem jogar», conta Paulo Neto. «Às vezes, as pequenas coisas fazem a diferença.» comenta. Mas quem são os clientes destas empresas? Apesar da impossibilidade de estabelecer um perfil, Paulo arrisca uma resposta. «São sobretudo mulheres, já viúvas, das classes média e média-alta. Para perceber melhor de quem estamos a falar, 96% dos nossos clientes têm empregada doméstica.» O que se
30 compreende, pois os preços na Homelinstead oscilam entre 800 a 1600 euros/mês.

Apesar de ter obtido uma boa adesão, o conceito proposto por estas empresas enfrenta ainda algumas dificuldades para ser compreendido. Segundo Jorge Monteiro, director da Comfort Keepers, «as pessoas acham que a acção social deve ser entregue a entidades sem fins lucrativos. Só há poucos anos se começou a ouvir falar de empresas privadas a operar nesta
35 área e se banalizou o conceito».

Visão, 23 de Outubro de 2008,
(adaptação).