


homestayPlus



Guia para
Famílias Anfitriãs

Conteúdo



1

Quem Somos



2

Antes da Chegada



3

Dia a Dia do Anfitrião



4

Segurança, Conduta e Suporte



5

Informações Adicionais



6

Perguntas Frequentes



1. Quem somos

Além da Hospedagem, Construir Conexões.

Há muitos benefícios em se tornar uma família anfitriã. É uma oportunidade única de ampliar seus horizontes e compartilhar a cultura australiana, enquanto conhece pessoas do mundo todo e aprende sobre novas culturas no conforto da sua casa.

É também uma experiência gratificante, que permite ajudar estudantes internacionais na conquista de seus objetivos, oferecendo um ambiente seguro, acolhedor e confortável para seu desenvolvimento.

Este guia foi criado para acompanhar você ao longo da sua jornada como anfitrião do Homestay Plus, reunindo as informações essenciais para garantir a melhor experiência possível. Informações adicionais estão disponíveis em nosso contrato de prestação de serviços.

Sobre a Homestay Plus

Homestay Plus é uma provedora confiável de hospedagem em família, especializada em conectar estudantes internacionais a famílias anfitriãs cuidadosamente selecionadas em toda a Austrália. Oferecemos experiências de hospedagem seguras, confiáveis e culturalmente enriquecedoras, adaptadas às necessidades

Nossa Missão

Nosso objetivo é oferecer aos estudantes internacionais um verdadeiro lar longe de casa. Mais do que um lugar para ficar, proporcionamos conforto, segurança e apoio, ajudando na adaptação à vida em um novo país. Por meio de combinações cuidadosas, criamos ambientes onde se sintam acolhidos, valorizados e inspirados a crescer enquanto compartilham culturas e experiências.

Nossa Visão

Nosso foco não é ser a maior, mas sim a mais confiável. Queremos que cada estudante se sinta em casa, cuidado e conectado. Ao priorizar qualidade, segurança e conexões genuínas, criamos experiências de hospedagem em família que fazem a diferença na jornada dos estudantes no exterior.

A equipe do Homestay Plus está aqui para te auxiliar durante toda a experiência de homestay e está disponível das 9h às 17h, de segunda a sexta-feira, pelo número 1300 852 254 ou pelo serviço de celular. Em caso de emergência fora desse horário, ligue para: +61 405 029 770.



2. Antes da Chegada

Antes da Chegada

Preparativos para Hospedar com a Homestay.

O Que Significa Ser Um Anfitrião Homestay.

Hospede com acolhimento, compartilhe a experiência: ajude os estudantes a se adaptarem à vida na Austrália e a praticarem inglês ao:

- Falando inglês de forma natural no dia a dia em casa.
- Respeitando diferentes costumes e crenças.
- Mantendo as verificações obrigatórias em dia (Working With Children Check e/ou Police Check) e nos informando sobre novos moradores ou mudanças na residência.
- Cumprindo responsabilidades adicionais ao hospedar estudantes menores de 18 anos.

Para mais informações sobre as obrigações dos anfitriões, consulte nossas diretrizes.

O Que Você Precisa Fornecer

Certifique-se de que sua casa ofereça:

- Móveis confortáveis e um ambiente limpo.
- Quarto privativo (salvo indicação contrária): arejado e confortável, com cama, mesa para estudos, cadeira, boa iluminação e espaço para guardar roupas e pertences pessoais.
- Banheiro (privativo ou compartilhado) com porta que possa ser trancada. Forneça toalhas e papel higiênico. Os estudantes trazem seus próprios itens de higiene pessoal.

- Roupa de cama fornecida (lençóis, travesseiros, cobertores/edredons e toalhas).
- Acesso à cozinha e lavanderia, com instruções claras e itens básicos disponíveis.
- Refeições incluídas (salvo indicação contrária):
Dias de semana: café da manhã e jantar
Fins de semana: café da manhã, almoço e jantar
Oferecer refeições saudáveis e equilibradas é uma parte importante ao receber um estudante.
- Acesso conveniente ao transporte público, com tempo de deslocamento razoável até o destino diário do estudante.

Inspeções

A Homestay Plus pode visitar sua casa periodicamente para garantir que as condições continuem atendendo aos nossos padrões. Essas visitas geralmente são agendadas com antecedência.

Acomodações

Nosso objetivo é sempre criar a melhor conexão possível entre estudantes e famílias. Para isso, analisamos cuidadosamente o perfil do estudante, incluindo suas necessidades e preferências, e o alinhamos com o perfil das nossas famílias anfitriãs. Assim, encontramos a opção mais adequada para proporcionar uma experiência acolhedora e positiva.

Após encontrarmos a combinação ideal, enviaremos um e-mail com os dados do estudante, incluindo informações práticas como datas de chegada e saída, gênero, localização da escola e, se necessário, detalhes de traslado do aeroporto.

Vale lembrar que a demanda por hospedagem pode variar ao longo do ano, geralmente acompanhando períodos de matrícula, orientações e férias escolares.

Duração do Programa

Oferecemos diferentes durações de estadia, desde programas curtos até estadias mais longas. Em geral, as estadias variam entre 4 e 12 semanas, podendo mudar de acordo com o programa e as necessidades do estudante.

Seguro e Responsabilidade

Para garantir um ambiente seguro tanto para as famílias quanto para os estudantes, todos os anfitriões da Homestay Plus devem manter uma cobertura de seguro adequada durante toda a participação no programa. Isso inclui (no mínimo AUD \$20 milhões):

- Seguro de Responsabilidade Civil
- Seguro Residencial e de Conteúdo

O seguro deve cobrir possíveis danos ou lesões envolvendo o estudante dentro da residência. Os

estudantes são responsáveis por seus próprios itens de valor, como laptops ou joias.

Os anfitriões devem informar imediatamente a Homestay Plus caso o seguro expire, seja cancelado ou alterado de forma que afete a cobertura.

Para mais detalhes e requisitos importantes, consulte a seção “Seguro, Responsabilidade e Segurança” no seu contrato. É essencial ler essas informações com atenção para garantir que você esteja totalmente coberto e preparado para receber estudantes.

Reembolso

Como anfitrião, você receberá reembolsos a cada quinzena. Para iniciar o processo, é necessário confirmar a chegada do estudante com a Homestay Plus — atrasos nessa confirmação podem impactar o primeiro pagamento.

O reembolso tem como objetivo cobrir os custos da hospedagem, incluindo refeições, contas da casa (como eletricidade, água, gás e internet) e o uso geral das instalações.

Os valores são calculados proporcionalmente por dia caso a estadia não complete uma semana inteira.

Os estudantes (ou suas agências/instituições de ensino) realizam o pagamento diretamente à Homestay Plus. Uma pequena taxa administrativa é retida para cobrir sistemas, gestão de acomodações e nosso suporte 24/7.

Antes da Chegada

Preparativos para Hospedar com a Homestay.

Extensões

Se o estudante quiser estender a estadia, peça para que ele entre em contato diretamente conosco, com até 3 semanas de antecedência da data prevista de saída.

Em alguns casos, uma nova acomodação já pode estar prevista para a sua casa. Para manter o processo organizado, pedimos que as famílias não confirmem extensões sem antes consultar a Homestay. Vamos trabalhar juntos para encontrar a melhor solução.

Estender a estadia ou cobrar valores diretamente do estudante pode resultar no encerramento da sua parceria com a Homestay Plus, incluindo o acesso aos nossos serviços de suporte, além do cancelamento do seu contrato.

Atrasos e Cancelamentos

Às vezes, os planos mudam — voos podem atrasar, processos de visto podem demorar mais do que o esperado ou imprevistos podem acontecer. Quando isso ocorrer, manteremos você informado o mais rápido possível.

Antes da Chegada

- **Atrasos:** Se o estudante atrasar, entraremos em contato para discutir as opções.
- **Cancelamentos com menos de 48 horas de antecedência:** Você receberá um reembolso equivalente a metade de uma semana de hospedagem.
- **Cancelamentos com 48 horas ou mais de antecedência:** Não há reembolso.
- **Recusa de visto:** Se a comprovação for apresentada até 24 horas antes da chegada, a reserva será cancelada e não haverá reembolso. Caso a comprovação seja apresentada com menos de 24 horas de antecedência, aplica-se a política de “cancelamentos com menos de 48 horas”.

Esta política se aplica apenas a acomodações confirmadas. Reservas em potencial ou verificações de disponibilidade não concluídas não serão cobertas pela política citada acima.

Sempre que viável, faremos o possível para substituir rapidamente uma acomodação cancelada.

Após a Chegada

Os estudantes devem fornecer pelo menos duas semanas de aviso por escrito caso pretendam sair antes da data de término informada no contrato. Na maioria dos casos, a data original de saída será considerada a data final da estadia. No entanto, se o estudante precisar sair antes por mudança de planos ou alguma intercorrência, o mesmo deve avisar com duas semanas de antecedência, sempre que possível. Você continuará recebendo o reembolso até o final do período de aviso ou até a nova data de saída — o que ocorrer primeiro.

Para mais detalhes, consulte nossas diretrizes de reembolso para anfitriões.

Casos Excepcionais

A Homestay Plus pode, a seu critério, aprovar cancelamentos ou transferências sem aviso prévio, caso isso seja considerado no melhor interesse de todas as partes. Nessas situações, o anfitrião será remunerado apenas pelas noites em que o estudante permaneceu na residência.

Para estadias curtas (como grupos de estudo), o aviso padrão de duas semanas pode não se aplicar.



3. Dia a Dia do Anfitrião

Proporcionando a Melhor Experiência Possível.

Diretrizes

Queremos ajudar famílias e estudantes a terem uma experiência positiva e memorável de hospedagem em família. Tenha em mente:

- **Respeito e cordialidade:** Cultivem um ambiente de respeito e cordialidade.
- **Comunicação é essencial:** Use uma linguagem clara. Tenha paciência — o estudante está aqui para aprender e melhorar o inglês.
- **Privacidade e espaço pessoal:** O quarto do estudante é um espaço privado. Não entre sem permissão.

Chegando em Casa

Os estudantes podem chegar à sua casa de diferentes formas, conforme indicado no e-mail de perfil.

A Homestay Plus, parte do grupo 2Stay Accommodation, oferece serviço de traslado do aeroporto com empresas verificadas. Caso esse serviço seja utilizado, nosso representante entrará em contato ao sair do aeroporto e manterá você informado.

Estudantes maiores de 18 anos também podem organizar seu próprio transporte. Recomendamos que avisem quando estiverem a caminho.

Orientações ao Hóspede

- Mostre como usar fechaduras, chuveiro, vaso sanitário, eletrodomésticos, lavanderia, aquecimento/ar-condicionado e o sistema de lixo/reciclagem.
- Indique detectores de fumaça, saídas de emergência e o plano de emergência da casa.
- Estabeleça uma rotina simples da casa (horários de refeição, possíveis horários de silêncio, etc.).
- Explique que o número 000 é para emergências.
- Mostre ou explique o caminho até a escola, destacando transporte público, lojas, farmácia e centros médicos.
- Se possível, faça um trajeto de teste antes do início das aulas.
- Compartilhe o nome e a senha do Wi-Fi e explique o uso adequado. Informe que a internet é principalmente para estudos e uso diário, e peça para manter o volume baixo ao usar dispositivos à noite.

Observação:

Muitos estudantes chegam cansados após voos longos, mudanças de fuso horário e desgaste emocional. Tenha paciência. Caso perceba que há dificuldade excessiva na adaptação, entre em contato conosco.

Informações Importantes

IDIOMA

Os níveis de inglês podem variar. Tenha paciência, use perguntas simples de “sim” ou “não” e evite perguntas negativas. Dê tempo para que o estudante responda.

O estudante pode dizer que entendeu mesmo quando não compreendeu totalmente. Peça que ele repita as informações principais para confirmar.

Deixe as regras da casa por escrito no quarto do estudante, para que ele possa consultá-las sempre que necessário.

REFEIÇÕES

- Dias de semana: café da manhã e jantar.
- Fins de semana: café da manhã, almoço e jantar.

(Salvo indicação contrária nos detalhes da acomodação.)

Se você não estiver em casa nos horários das refeições, avise o estudante e deixe comida preparada para aquecer.

Os estudantes podem ter costumes diferentes em relação à alimentação. Alguns podem não conversar durante as refeições; outros podem fazer barulhos como forma de demonstrar apreciação. Seja receptivo e explique gentilmente os costumes da sua casa.

Se o estudante tiver alergias informadas previamente, você será avisado.

ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO

Alguns estudantes não estão acostumados com animais de estimação. Faça a introdução de forma gradual. As famílias devem informar previamente à Homestay caso tenham animais, para que possamos considerar as preferências no momento da acomodação.

CULTURA E CHOQUE CULTURAL

Choque cultural ocorre quando comportamentos ou formas de pensar não se adaptam ao novo ambiente. Isso pode acontecer em qualquer fase da estadia. Sinais possíveis incluem:

- Dificuldade em conversas do dia a dia.
- Mudanças de humor, irritabilidade ou isolamento.
- Permanecer no quarto por longos períodos.
- Alterações no apetite ou no sono.

Você pode ajudar ao:

- Reforçar que esses sentimentos são temporários.
- Lembrar que isso não é um reflexo de você como anfitrião.
- Respeitar momentos de silêncio quando necessário.

4. Segurança, Conduta e Suporte

Mantendo um Ambiente Seguro e Agradável.

Código de Conduta do Anfitrião

O ANFITRIÃO DEVE:

- Não possuir drogas ilegais nas dependências do imóvel.
- Não fumar ou usar cigarros eletrônicos (vape) dentro de casa.
- Utilizar álcool de forma responsável.
- Não se envolver em qualquer forma de bullying, assédio, discriminação ou jogos de azar.
- Respeitar a privacidade do Hóspede — nunca entre no quarto deles sem permissão.
- Nunca estabelecer um relacionamento inadequado ou íntimo com um Hóspede.

Hospedando Menores de 18 Anos

AO HOSPEDAR MENORES DE 18 ANOS:

- Um adulto aprovado e com uma verificação válida para trabalhar com crianças deve estar em casa todas as noites.
- Hóspedes menores de 18 anos devem seguir os horários combinados para voltar para casa. Se o estudante não chegar no horário, avise a Homestay Plus imediatamente.
- Hóspedes menores de 18 anos não devem pernoitar fora da acomodação sem a aprovação por escrito da Homestay Plus e da instituição de ensino.
- Seu papel é semelhante ao de um tutor — verifique como estão diariamente e garanta que se sintam amparados e seguros.

Se tiver qualquer preocupação com a segurança de um hóspede menor de 18 anos, entre em contato com a Homestay Plus imediatamente.

Fumo e Bebidas Alcoólicas

Não é permitido fumar dentro da acomodação.

O consumo de álcool é permitido apenas para hóspedes maiores de 18 anos que solicitarem permissão. Se você se sentir desconfortável, informe seu hóspede. Drogas ilícitas ou tráfico de drogas não serão tolerados.



Se Você Tiver Algum Problema ou Algo Não Sair Como Esperado

Às vezes, pequenos problemas podem surgir. Primeiro, tente conversar com calma e respeito com seu hóspede para resolver a questão. Geralmente, uma conversa tranquila e sincera pode esclarecer qualquer mal-entendido.

Se o problema continuar, ou se você se sentir desconfortável, entre em contato com a Homestay Plus. Trabalharemos juntos para resolver a situação. Se for algo complexo, a Homestay Plus também poderá entrar em contato com a instituição de ensino do hóspede.

Se as coisas não estiverem indo como esperado e vocês não conseguiram resolver juntos, entre em contato conosco para que possamos ajudar o quanto antes. A Homestay Plus oferece suporte 24 horas, e reforçamos que estaremos ao seu lado do início ao fim.

É importante não esperar que o problema se agrave, pois isso pode dificultar uma solução eficaz. Em alguns casos, podemos decidir que a mudança de acomodação é a melhor opção, e ajudaremos você e o hóspede durante todo processo.

5. Informações Adicionais

Tudo o que Você Precisa Saber

LAVANDERIA

Os hóspedes são incentivados a lavar suas próprias roupas. Explique as regras claramente, incluindo:

- Onde colocar a roupa suja.
- Como usar as máquinas.
- Onde e como secar as roupas.

Forneça uma quantidade razoável de produtos de limpeza para lavanderia.

ITENS DE HIGIENE PESSOAL

Forneça toalhas, papel higiênico e sabonete. Todos os outros itens de higiene pessoal são de responsabilidade do hóspede.

LIMPEZA

Hóspedes devem manter seus quartos limpos e organizados, além de limpar o que sujarem. Os anfitriões continuam responsáveis pela limpeza geral da casa. Mostre ao hóspedes onde os produtos de limpeza ficam guardados e explique o que é esperado deles.

REGRAS DA CASA

Converse sobre as regras da casa no primeiro dia (horários das refeições, horários de chegar em casa, tarefas domésticas, banhos, visitas, etc.). Esteja aberto às diferenças culturais e revise as regras novamente quando o Hóspede estiver

mais adaptado.

Forneça uma cópia por escrito no quarto do Hóspede.

SAÍDA DO HÓSPEDE

Geralmente, espera-se que os hóspedes saiam na data de check-out informada nos detalhes da sua alocação. Você sempre será comunicado sobre essa data.

Às vezes, o hóspede poderá sair mais cedo. Se for o caso, ele deve avisar com, no mínimo, 2 semanas de antecedência sempre que possível, e a Homestay Plus discutirá a alteração com você.

Antes de o hóspede partir, verifique o quarto e as áreas comuns para garantir que nenhum objeto pessoal tenha sido esquecido.



6. Perguntas Frequentes

Algumas Perguntas Frequentes...

Preciso levar meu hóspede até a escola?

É recomendável levá-lo no primeiro dia. Se não for possível, mostre o caminho e explique como funciona o transporte público antes do início das aulas.

Como funciona o pagamento?

Você recebe o reembolso na quarta-feira após a chegada do hóspede, referente a um período de duas semanas. Os pagamentos são feitos a cada duas semanas. A maioria dos anfitriões pode receber até dois hóspedes, e os pagamentos geralmente não são tributáveis; consulte seu contador para confirmar.

Quantos hóspedes posso receber?

Você pode hospedar até três pessoas por vez, incluindo aquelas de outras agências de homestay.

Devo fornecer uma chave da casa?

Sim. Forneça uma chave ou código de acesso.

Quem são os hóspedes?

A maioria vem para melhorar o inglês ou cursar o ensino superior. Outros grupos incluem alunos do ensino médio, estagiários e grupos de intercâmbio.

Eu preparo as refeições ou apenas compro a comida?

O café da manhã e o almoço são geralmente no estilo “self-service”; o jantar é preparado e compartilhado em casa.

Posso solicitar nacionalidades ou gêneros específicos?

Sim, mas incentivamos você a manter a mente aberta.

Sou obrigado a incluir meu hóspede nos passeios em família?

Você não precisa incluí-los em tudo. Explique claramente quaisquer custos com antecedência.

Posso entrar no quarto do hóspede?

Aquele é o espaço privado deles. Se você precisar limpar o quarto, combine um horário apropriado com o hóspede.

Os hóspedes podem receber visitas para dormir em casa?

Na maioria dos casos, não. Se for permitido, converse sobre as expectativas. Para hóspedes menores de 18 anos, é necessária a aprovação da instituição de ensino.

Eu ajudo com celulares ou contas bancárias?

Você pode ajudar explicando as opções, mas não assine nenhum contrato como fiador ou responsável.

Posso estabelecer um horário para chegar em casa?

Sim. Seja claro e justo. Hóspedes menores de 18 anos devem seguir regras rígidas de horário.

Tenha em mente...

Leia atentamente todo conteúdo do Contrato e outros documentos de adesão, eles explicam todas as políticas e regulamentos.

Se precisar de suporte, entre em contato conosco — estamos aqui para ajudar.

Estamos felizes em ter você com a gente e esperamos que tenha uma experiência de hospedagem incrível.

Guia Rápido para Anfitriões Resumo Geral

- Quarto do Hóspede:** quarto privativo com cama, escrivaninha, cadeira, armário e roupa de cama limpa.
- Refeições:** dias úteis – café da manhã e jantar; fins de semana – café da manhã, almoço e jantar. (A menos que especificado de outra forma nos detalhes da sua acomodação).
- Regras:** explique as regras da casa no primeiro dia; forneça uma cópia por escrito.
- Segurança:** mostre as saídas, alarmes, informações de emergência e explique o número 000.
- Comunicação:** fale com clareza; seja paciente — os hóspedes aprendem praticando..
- Lavanderia:** explique como usar a máquina e onde secar as roupas.
- Internet:** para estudos e uso diário; mantenha o silêncio à noite.
- Pagamentos:** os hóspedes pagam à Homestay Plus; você recebe o reembolso a cada duas semanas.
- Saída (Check-out):** aplica-se a data de check-out agendada; saídas antecipadas exigem aviso prévio.
- Precisa de ajuda?** Entre em contato com a Homestay Plus a qualquer momento — o suporte está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

