



Guia do anfitrião responsável

Parada do Orgulho LGBT+



Guia do anfitrião responsável: Parada do Orgulho LGBT+

Ofereça respeito, inclusão e segurança ao seu hóspede.

A 30ª Parada do Orgulho LGBT+ de São Paulo está chegando e, com ela, um dos fins de semana mais movimentados do calendário da cidade.

Na Avenida Paulista, diversidade, celebração e resistência se encontram em uma das maiores manifestações de Orgulho do mundo, um momento que movimentava a cidade, atrai visitantes de diferentes lugares e reforça a importância de receber bem.

Para apoiar você, anfitrião, nesse período, o Airbnb preparou este guia com orientações práticas para uma estadia acolhedora, inclusiva e segura.



Acolhimento inclusivo

Crie um espaço genuinamente respeitoso e acolhedor



Ao construir o anúncio, utilize uma linguagem respeitosa, sinalizando desde o início um espaço aberto à diversidade.



Evite presumir informações pessoais dos hóspedes (como parentescos, orientações, crenças), ainda que com uma boa intenção. Em vez disso, se houver a oportunidade, aproveite para conhecer melhor e se conectar com a pessoa que escolheu o seu espaço.



Mantenha uma comunicação respeitosa e inclusiva em todas as interações, usando o nome e os pronomes com os quais o hóspede se identifica, quando essa informação for compartilhada.



Um pequeno item decorativo com as cores do arco-íris ou uma mensagem de boas-vindas na porta pode fazer os hóspedes se sentirem ainda mais acolhidos - frases neutras como “Estamos felizes em receber vocês” já funcionam muito bem.











Considere apresentar a cidade ao hóspede. Você pode disponibilizar um mini guia com atrações da cidade, incluindo restaurantes, pontos turísticos e outros.

- Dica: é um bom momento para indicar e valorizar o seu bairro, além de atrações que valorizam a diversidade na capital.
- Se possível, ofereça instruções claras sobre qual linha de metrô/CPTM usar para chegar à Av. Paulista (Estações Consolação, Trianon-Masp, Brigadeiro) e como voltar.

Antes da chegada:

O que organizar antes do check-in

-  Reforce que a acomodação está localizada em uma região com rotina própria e regras de convivência.
-  Compartilhe, de forma clara e antecipada, as principais regras: horários de silêncio, política de visitas, uso de áreas comuns, descarte de lixo e identificação na portaria.
-  Deixe explícito o que é permitido e o que não é permitido, incluindo a proibição de festas.
-  Envie as regras da casa e do condomínio por mensagem no chat do Airbnb com o seu hóspede.
-  Oriente sobre circulação no prédio e cuidados com barulho, especialmente em áreas comuns.
-  Se necessário, informe o porteiro, síndico ou administração sobre a reserva para evitar imprevistos.
-  Caso sua acomodação esteja próxima à Avenida Paulista, avise com antecedência que, por conta da Parada, a região pode ter maior fluxo de pessoas e mudanças no trânsito.
-  Se a acomodação estiver em outros bairros, compartilhe recomendações sobre deslocamento.

Uma boa comunicação antes da chegada faz toda a diferença para você, para o hóspede e para a vizinhança.

Durante a estadia

Como acompanhar e agir durante a estadia



Busque disponibilizar as regras da casa e do condomínio impressas em local visível e de fácil acesso em sua acomodação.



Você é o contato principal do seu hóspede! Mantenha toda a comunicação com o hóspede no aplicativo do Airbnb e mantenha-se disponível no chat do Airbnb para dúvidas ou imprevistos.



Lembre o seu hóspede que, além de você, ele também pode contar com os canais de atendimento do Airbnb via app ou nos telefones 0800-047-5060 (ligação gratuita) ou (21) 3500-3595.



Caso o hóspede precise de orientação (regras, funcionamento do prédio, etc.), responda de forma clara e rápida.



Se houver qualquer sinal de descumprimento de regras do condomínio, oriente imediatamente o hóspede pelo canal da plataforma.



Em caso de contato do condomínio, síndico ou vizinhos, atue rapidamente para entender a situação e orientar o hóspede.



Se necessário, acione os canais de suporte do Airbnb para intermediar ou registrar ocorrências.



Busque compartilhar informações úteis, como onde encontrar uma farmácia 24h, pronto-socorro mais próximo e números de emergência.



Presença atenta e resposta ágil ajudam a preservar a boa convivência e a manter a experiência mais tranquila para todos.

Pequenas orientações fazem diferença

Quanto mais claro e acolhedor for o contato com o hóspede, melhor tende a ser a experiência para todos.

Relação com a vizinhança

Cuidado que preserva a boa convivência

Em períodos de alta demanda, reforçar orientações e manter uma comunicação clara com o hóspede também ajuda a preservar a convivência tranquila com a vizinhança.

- Considere informar ao síndico, zelador ou administração sobre o período da estadia, para facilitar a convivência e a comunicação.
- Se julgar adequado, comunique os vizinhos que receberá hóspedes no período.
- Informe também o condomínio sobre o [Canal de Apoio ao Vizinho do Airbnb](#), para facilitar a comunicação em caso de ruído, dúvidas ou ocorrência de imprevistos.
- Mostre disponibilidade para ser procurado em caso de dúvida ou incômodo.
- Seja o ponto de referência do hóspede para regras e contexto local.
- Não presuma que quem chega conhece a dinâmica de uma vizinhança em São Paulo, especialmente na região da Avenida Paulista.
- Antecipe informações práticas sobre a acomodação: regras de entrada e saída, onde descartar o lixo, o que evitar.
- Se surgir algum problema, tente orientar rapidamente e acione os canais do Airbnb quando necessário.
- Se houver qualquer sinal de desconforto por parte de vizinhos ou do condomínio, responda com agilidade e cordialidade para evitar desgastes.



Quando há clareza sobre o que está acontecendo e sobre quem procurar, a estadia tende a ser positiva para você, o hóspede e o entorno.

Segurança na cidade:

Cuidados para circular com mais tranquilidade



Compartilhe dicas que possam contribuir para a segurança dos hóspedes na cidade, como ficar atento a pertences de valor, evitar andar sozinho à noite e usar transporte de aplicativo ou táxi oficial.



Compartilhe telefones locais de emergência

190	Polícia
193	Bombeiros
192	Serviço de emergência (SAMU)
180	Central de Atendimento à Mulher
11 3129-4417	Delegacia de Atendimento ao Turista (DEATUR), Centro



Recomende planejar os deslocamentos com antecedência e, sempre que possível, optar por trajetos mais movimentados e bem iluminados.



Oriente o hóspede a evitar exposição desnecessária de itens de valor durante os deslocamentos.



Sugira que o hóspede mantenha contato com as pessoas com quem estiver viajando, com dicas importantes como estar sempre com o celular carregado e combinar pontos de encontro com antecedência.



No entorno da Avenida Paulista, especialmente durante o fim de semana da Parada, o fluxo de pessoas tende a ser maior, dessa forma, oriente ao hóspede que redobre a atenção em deslocamentos e em locais muito cheios.

Atenção aos arredores, aos pertences e aos deslocamentos ajuda a garantir uma experiência mais tranquila na cidade. **Compartilhe orientações com seus hóspedes!**

Canais de apoio

Se precisar de qualquer suporte, entre em contato



Mantenha toda a comunicação e pagamentos dentro da plataforma. Dessa forma, você e seus hóspedes estarão mais seguros.



Informe os seus hóspedes sobre os [Canais de Apoio do Airbnb](#)



Informe também o condomínio sobre o [Canal de Apoio ao Vizinho do Airbnb](#), para facilitar a comunicação em caso de ruído, dúvidas ou ocorrência de imprevistos.



Use os canais de suporte do Airbnb em caso de comportamento inadequado, dúvida operacional ou necessidade de encaminhamento.



Em situações graves ou de risco, siga os procedimentos de emergência e acione as autoridades locais.

Canais de apoio do Airbnb



[Central de ajuda do Airbnb](#), acessível pelo app ou site, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana em vários idiomas, inclusive o português.



[Canal de apoio ao Vizinho](#), ferramenta para que a comunidade em geral possa relatar de forma ainda mais fácil e rápida eventuais incidentes em reservas nas proximidades, como denunciar uma festa, fazer uma reclamação sobre barulho ou expressar alguma preocupação. Disponível para qualquer pessoa, mesmo sem conta na plataforma.



Linha de Segurança 24 horas integrada ao aplicativo, com acesso direto a uma equipe especializada em situações de emergência durante estadias ativas.

Você e seus hóspedes também podem falar com o Airbnb pelos números **0800-047-5060** (ligação gratuita) ou **+55 21 3500-3595**.

São Paulo recebe a Parada com intensidade, diversidade e movimento. Com organização e acolhimento, a comunidade de anfitriões no Airbnb ajuda a construir uma experiência positiva para hóspedes, vizinhança e para a cidade como um todo.

Obrigado por ser um anfitrião responsável!

