FAQ

Seguro Viagem

Atualização: novembro/2026



Encontre aqui respostas rápidas sobre o **Seguro Viagem**: extensão de viagem, cruzeiros, meios de transporte e muito mais.

Índice

03. Contratação

05. Meios de Transporte

07. Planos

08. Plano Mundo Diamante

09. Coberturas

11. Regras de países

12. Cruzeiros

13. Esportes de Lazer e Turismo

14. Formas de pagamento

15. Cancelamento

15. Assistências

17. Canais de Atendimento





Contratação

Existe restrição na contratação do Seguro Viagem para algum destino (país)?

Não há restrição de países para a contratação do Seguro Viagem. Entretanto, para países em guerra, a cobertura se dará apenas via reembolso.

Se o cliente viajar para mais de um destino, é necessário contratar dois seguros?

Não, mas ele deve informar a relação de países/lugares que vai visitar. Nesse caso, o ideal é contratar o plano *Mundo Multidestinos*.

Se o cliente viajar para vários países da União Europeia, é necessário contratar mais de um destino?

Não. A opção de multidestino é válida para viagens que percorrem vários continentes. Quando a viagem compreende vários países do mesmo continente, existem planos que atendem a esses destinos.

É possível contratar o Seguro Viagem para uma família ou grupo de pessoas?

Sim. Atualmente, o cálculo é limitado a 8 passageiros.

Para obter a precificação para mais de 8 pessoas, é necessário fazer mais de uma cotação, com transmissão limitada a 8 passageiros também.

Até qual semana do período gestacional a segurada possui atendimento de cobertura?

O Seguro Viagem presta atendimento médico de emergência até a 30° semana do período gestacional. A partir da 31° semana, não há cobertura.

Menores de idade sem CPF podem contratar o seguro?

Não. De acordo com a Lei, desde 2019, todos os recém-nascidos devem possuir um número de CPF. Dessa forma, a contratação exige a apresentação desse documento que, inclusive, pode ser emitido pela internet. Clique aqui para saber como.

Contratação

Estrangeiros e/ou brasileiros residentes no exterior podem contratar o Seguro Viagem?

Estrangeiros e residentes no exterior podem contratar, desde que possuam CPF, residência no Brasil e a origem da viagem seja o Brasil. Além disso, o plano não é comercializado para quem for morar temporariamente ou definitivamente em outro país. Para intercâmbios ou viagens de longa duração, o cliente deve contratar um dos planos de longa permanência, com até 365 dias de vigência.

Se o cliente tiver alguma doença pré-existente, pode contratar o Seguro Viagem?

Sim. Para esse tipo de seguro, não é necessário preencher a DPS (Declaração Pessoal de Saúde). Em caso de emergência, o atendimento médico será prestado até que o quadro clínico do segurado se estabilize.

Se o segurado sofrer um sinistro coberto no exterior, iniciar um tratamento médico e voltar ao Brasil sem concluí-lo, poderá continuá-lo aqui?

Não. De acordo com as Condições Gerais do Seguro Viagem, a cobertura cessa no momento do término da vigência da apólice ou após o retorno do segurado à sua cidade/país de residência. Dessa forma, procedimentos que demandem prazos clínicos mais longos que o período restante da viagem (como confecção e fixação de implantes, por exemplo) não possuem continuidade garantida ou reembolso automático no Brasil para etapas realizadas após o fim da vigência.

Se o cliente utilizar o Seguro Viagem oferecido pelo cartão de crédito, poderá contratar, na Porto, para os dias restantes da viagem?

Sim, desde que a contratação com a Porto seja realizada antes do início da viagem.

Em caso de intercâmbio acima de 365 dias, posso contratar o seguro viagem?

Não, o período máximo de cobertura do Seguro Viagem da Porto são de 365 dias

Como localizo o voucher pelo aplicativo Porto?

1. Acesse o app Porto e clique em “Entre ou crie seu Porto ID”
2. Informe CPF e clique em “Continuar”
3. Insira a senha e clique em “Fazer meu login”
4. A página inicial da área logada será exibida
5. Em “Seguros”, selecione o produto “Viagem”
6. Clique em “Visualizar voucher eletrônico” para consultar informações sobre atendimento emergencial, coberturas, benefícios e outros
7. Para visualizar a apólice, selecione o plano contratado.
8. Clique no botão “Compartilhar” para fazer o download da apólice.

Como localizo o voucher pelo Portal do Cliente?

1. Acesse o site da Porto https://www.portoseguro.com.br/ e clique em “Área do Cliente”
2. Informe o CPF do titular e clique em “Entrar”
3. Digite a senha e clique em “Fazer login”
4. Em “Meus seguros”, selecione “Viagem”
5. Selecione “Apólice”
6. Clique em “Baixar apólice” ou “Baixar voucher” para fazer o download do documento desejado.

Meios de Transporte

A Porto cobre viagens terrestres, de avião e de navio?

Sim, os meios de transporte cobertos são: carro e moto particular, ônibus executivo (transporte rodoviário) acima de 100km da residência, navio e avião. As diferenças entre as coberturas vão depender das necessidades de contratação, de acordo com o destino e o plano contratado.

Não se incluem nessa relação:

- Viagens realizadas com transporte fretado (aéreo, terrestre ou marítima).
- Viagens por meio de transporte individual de passageiro como exemplo: bicicletas.
- Viagens por meio de transporte sem fiscalização, como por exemplo, embarcações ou ônibus clandestinos.

Se o cliente viajar de carro ou ônibus para uma cidade vizinha, precisa contratar o Seguro Viagem?

Apenas se a distância do local de origem até o destino for superior a 100 km. Distâncias inferiores não são cobertas pelo Seguro Viagem.

Viagens realizadas de moto têm cobertura?

Sim, em território nacional, considerando uma distância mínima de 100km da residência, e para viagens internacionais, com exceção da América do Sul.

IMPORTANTE!

Para destinos na América do Sul (exceto o Brasil), não há cobertura para acidentes decorrentes de uso de moto.

Confira a seguir alguns exemplos de situações em que não há cobertura:

- Cliente sai de moto do Brasil com destino à Argentina e sofre um acidente no percurso internacional;
- Cliente viaja do Brasil para o Chile e, chegando ao destino, utiliza moto e se acidenta.

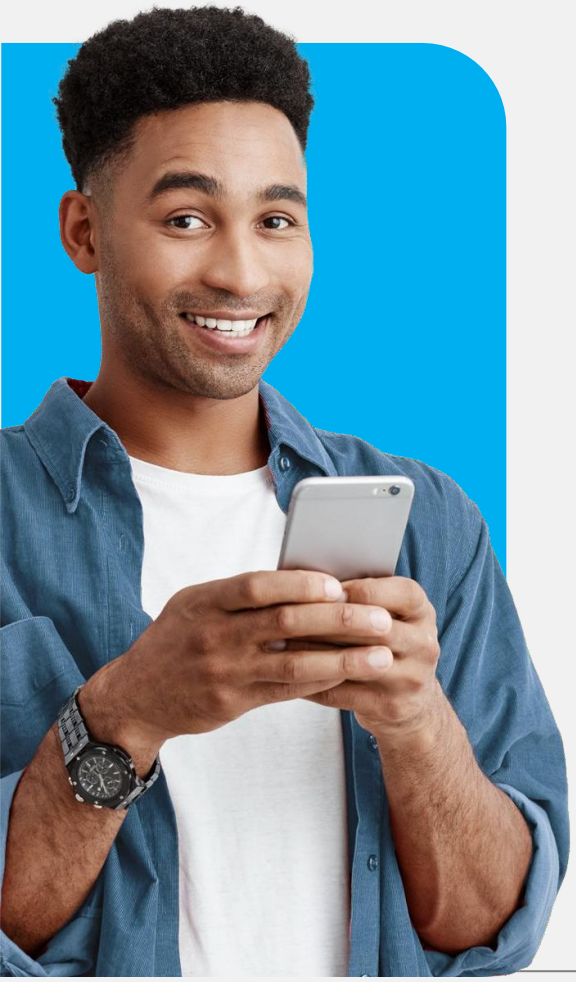
Meios de Transporte

Confira a seguir alguns exemplos de situações em que há cobertura:

- Cliente viaja do sul do Brasil com destino ao Centro-Oeste;
- Saída do Brasil, de avião, para a Europa e, ao chegar, o cliente utilizará moto;
- Saída do Brasil, de moto, para o Uruguai e, ao chegar no destino, o segurado é diagnosticado com Covid-19.

Em casos de viagem marítima (navio) dentro do território brasileiro, qual o plano ideal para contratação?

Orientamos a contratação do plano *América Latina* que cobre custos médicos com capitais em moedas internacionais.



Planos

Qualquer pessoa pode contratar os planos do Seguro Viagem da Porto?

Sim, a contratação pode ser feita para passageiros de 0 a 90 anos de idade.
Para pessoas com idade entre 71 e 90 anos, os planos de *Longa Permanência*, cujas viagens duram mais de 120 dias, não estão disponíveis.

Planos	Até 70 anos	71 a 90 anos
PLANOS NACIONAIS Coberturas com limite de até 90 dias		
Brasil Prata	✓	✓
Brasil Ouro	✓	✓
América Latina	✓	✓
PLANOS INTERNACIONAIS Coberturas com limite de até 120 dias		
América Latina+	✓	✓
América	✓	✓
Europa	✓	✓
PLANOS INTERNACIONAIS O plano Mundo tem limite de até 120 dias		
Mundo 120 Bronze	✓	✓
Mundo 120 Prata	✓	✓
Mundo 120 Ouro	✓	✓
Mundo 120 Safira	✓	✓
Mundo 120 Diamante	✓	✓
PLANOS INTERNACIONAIS DE LONGA DURAÇÃO Coberturas com limite de até 365 dias		
Mundo 365 Bronze	✓	✗
Mundo 365 Prata	✓	✗
Mundo 365 Ouro	✓	✗
Mundo 365 Safira	✓	✗
Mundo 365 Diamante	✓	✗

Plano | Mundo Diamante

Como funciona a cobertura de Alimentação para acompanhante em caso de hospitalização prolongada?

Essa proteção é um complemento da cobertura de Hospedagem para Acompanhante em caso de Hospitalização Prolongada do(a) Segurado(a). Para o acompanhante, o reembolso dos custos com alimentação gastos durante a internação do segurado fica disponível por até 10 dias, limitado ao capital contratado.

Como funciona a cobertura de Transporte para Fisioterapia?

Essa proteção é um complemento da cobertura de Fisioterapia. No momento da prestação da assistência, o meio de transporte mais indicado para levar o segurado será definido ou, ainda, o reembolso das despesas de transporte com destino ao tratamento fisioterápico, limitado a 20 viagens por ocorrência, até o limite do capital contratado.

Como funciona a cobertura de Reembolso de Documentação?

Essa cobertura garante o reembolso de despesas relacionadas à reemissão de passaporte de emergência no exterior, durante a viagem internacional, em caso de roubo.

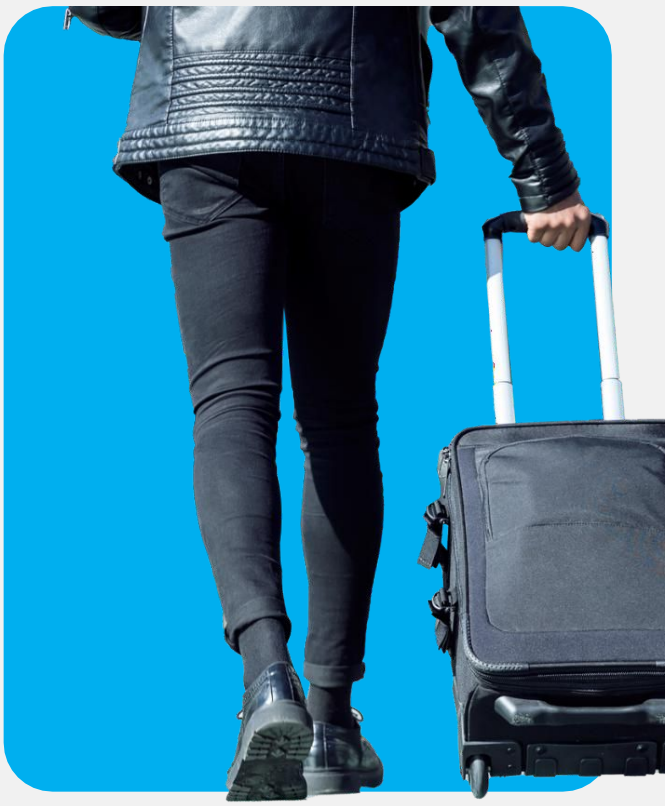
Como funciona a cobertura de Atraso de Bagagem?

Em caso de atraso de bagagem igual ou superior a 12 horas, a cobertura garante o reembolso dos custos relacionados à compra de roupas e objetos de higiene pessoal de primeira necessidade, devidamente comprovados por meio do PYR (protocolo aberto no aeroporto).

Como funciona a cobertura de Atraso de Voo?

Para voos atrasados em um período igual ou superior a 8 horas, é disponibilizado o reembolso das despesas com hospedagem, traslado e alimentação que não forem pagas pela companhia aérea e que respeitem as condições a seguir:

- Qualquer condição climática que atrase a chegada ou partida programada de um voo;
- Qualquer questão trabalhista que interfira na partida ou na chegada de um voo, como greves, manifestações ou protestos;
- Quaisquer defeitos súbitos e/ou não previstos com a aeronave da empresa aérea regular que impeçam o pouso ou a decolagem programada do voo.



Extravio e Danos à Bagagem

Para a cobertura de extravio da bagagem, considera-se apenas viagens de avião?

Não. Considera-se viagem na qual a mala é despachada, ou seja, aéreo e/ou marítimo.

O que é pago na indenização de extravio de bagagem?

O valor total de indenização contratado. Exemplo: Caso o plano contratado tenha cobertura de extravio de bagagem de R$3.000, você será indenizado pelo valor integral, independente do valor da mala ou dos pertences que haviam nela.

Como aciono a cobertura de extravio de bagagem?

Caso a sua mala seja totalmente extraviada, primeiramente abra o protocolo de reclamação PYR na companhia transportadora (aérea ou marítima). Após a indenização por parte da companhia, você pode acionar a cobertura de extravio de bagagem do seguro viagem da Porto.

A indenização de extravio de bagagem da Porto é complementar a da companhia transportadora?

Não, você receberá a indenização integral conforme o plano contratado, mas ela depende da indenização da companhia transportadora como comprovante do extravio.

A rodinha da mala quebrou, posso solicitar a cobertura de Danos a Bagagem?

Sim, neste caso é necessário reportar a companhia transportadora sobre o dano no momento da ocorrência. Eles disponibilizarão um protocolo de atendimento (PYR). É necessário a comprovação do conserto da mala ou a compra de uma nova, guarde as documentações para acionamento do sinistro e análise de indenização.



Extensão de Viagem

Como estender a vigência?

A extensão é uma nova contratação e deve ser feita pelo site ou Corretor Online após a liberação da Central de Atendimento.

> Atenção! Clientes que acionaram o sinistro por razões médicas não deverão contratar a extensão da vigência. Neste caso, será realizada automaticamente.

Caso o segurado decida ou precise permanecer em viagem por tempo superior ao estabelecido na apólice contratada, poderá fazer uma nova contratação de qualquer plano, desde que antes da data de término da vigência atual.

Não há impedimentos para contratar outro produto (diferente do plano em vigor), mas é fundamental que a nova contratação seja uma continuação da anterior.

Em quais situações a extensão do seguro pode ser realizada?

Em caso de impossibilidade de retorno do segurado por evento coberto, o prazo de vigência das coberturas se estenderá, automaticamente, até o retorno do segurado ao local de domicílio ou de início da viagem, respeitando os limites de capitais segurados contratados.

Caso precise permanecer em viagem por mais tempo, por outros motivos que não sejam doenças ou acidente, o cliente deverá realizar uma nova contratação antes do término da vigência da apólice atual.

Apenas 1 nova contratação será permitida, e sua duração somada ao tempo da apólice original não poderá ultrapassar 365 dias de vigência.

Importante! A extensão do seguro não será permitida caso ocorra qualquer atendimento envolvendo assistência médica durante a viagem.



Regras de países

A contratação de um Seguro Viagem é obrigatória?

Não, mas muitos países exigem que, para entrada na fronteira, o turista apresente a contratação de um seguro viagem que garanta proteção durante o período em que estiver no local. Sempre busque as exigências do destino escolhido.

O que é Tratado de Schengen?

Tratado de Schengen é um acordo entre países europeus que regula a livre circulação de pessoas nesses lugares. Esses destinos exigem a contratação de um seguro com cobertura mínima de 30 mil euros. São eles: *Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, Estônia, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Hungria, Islândia, Itália, Letônia, Liechtenstein; Lituânia, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polônia, Portugal, República Tcheca, Suécia e Suíça, Romênia e Bulgária.*

Algum país exige contratação mínima para as coberturas do Seguro Viagem?

Europa

- Reino Unido: é uma exceção que não segue o Tratado;
- Irlanda: exige a contratação, mas não o valor mínimo de cobertura de 30 mil euros;
- Belarus (Bielorrússia): embora seja um país europeu que não faz parte do Tratado de Schengen, exige Seguro Viagem no valor mínimo de 10 mil euros.

Estados Unidos

- Para quem vai passear: o seguro não é obrigatório, mas é interessante considerar que qualquer atendimento médico nos Estados Unidos pode ser muito caro, além de não ter como fugir dos gastos, já que não existe saúde pública no país.
- Para quem vai estudar ou trabalhar: é costume das escolas de idiomas pedir que o viajante tenha um seguro contratado.

Emirados Árabes Unidos

- Emirados (Abu Dhabi, Ajman, Dubai, Fujairah, Ras al-Khaimah, Sharjah e Umm al-Quwain): seguro obrigatório com cobertura para Covid-19;
- Catar/Qatar*: seguro obrigatório com cobertura para Covid-19. *Contratação obrigatória até mesmo para quem for apenas fazer conexão em Doha (capital do Catar/Qatar).

Austrália

- Para estudantes, o seguro é obrigatório.

Ásia

- Tailândia: seguro obrigatório com cobertura para Covid-19.

Cruzeiros

Se o cliente passar mal ou sofrer um acidente durante a viagem no cruzeiro e precisar voltar para casa, existe cobertura para o retorno à residência?

Todo atendimento em navio será analisado conforme a Condição Geral e o limite de capital segurado. Se o cliente precisar de atendimento, será realizado pelo próprio corpo médico do cruzeiro e o pagamento das despesas será reembolsado pela Porto.

Quando a viagem do cruzeiro é pela costa brasileira, mas a bandeira do navio é internacional, qual tipo de plano contratar?

Não é uma obrigatoriedade, mas é recomendado que o plano contratado seja o *América Latina*, uma vez que a maioria das companhias solicitam que a cobertura de DMHO seja em dólar.

O cliente pode fazer o seguro até o fim do cruzeiro e continuar a viagem internacional?

Para manter a proteção durante todo o período da viagem, a data de início da apólice deve ser a de saída do Brasil e a data final deve ser o retorno ao destino de origem.

Existe cobertura ou assistência para remarcação de passagem em caso de viagem de navio?

Não, apenas para viagens aéreas.
Além disso, não há cobertura para Interrupção ou Cancelamento de Viagem, Remarcação de Passagem para Regresso e Remarcação de Passagem para Regresso de Membros da família.



Para viagens em cruzeiros, o ideal é contratar um plano nacional ou internacional?

Como a maioria das agências solicitam que a cobertura de DMHO seja em dólar, a recomendação é que contrate o plano *América Latina*.

Esportes de Lazer e Turismo

Quais esportes são cobertos pelo Seguro Viagem da Porto?

Qualquer atividade esportiva, inclusive esportes radicais, de inverno ou turismo de aventura, desde que a prática tenha como fins diversão/lazer, sem competição remunerada.

Esportes radicais e de inverno devem ser praticados em locais apropriados, como pistas regulamentadas, e com uso de equipamentos de segurança.

O cliente vai competir em uma maratona. Ele pode contratar o Seguro Viagem?

Sim, desde que a maratona não seja remunerada, ou seja, o cliente não obtenha recursos financeiros por meio da competição.

O cliente vai escalar uma montanha. Há cobertura pelo Seguro Viagem?

Sim. A prática de qualquer atividade esportiva radical ou turismo de aventura é coberta pelo seguro, porém deve ser executada com a utilização dos equipamentos de segurança, habilitação específica, devidamente certificada e demais cuidados necessários.

Quais situações envolvendo esportes são excluídas das coberturas?

Qualquer competição remunerada, seja ela amadora ou profissional.

Riscos relacionados à prática de caça, espeleologia e exploração de cavernas (exceto visitação) também não são cobertos.



Há cobertura caso o cliente sofra um acidente praticando ski ou outro esporte na neve?

Sim, desde que o local onde a atividade foi realizada seja devidamente regulamentado e o cliente utilize os devidos equipamentos de segurança.

Se o cliente participar de atividades radicais durante a viagem, como tirolesa, caiaque, escalada, entre outros, e se acidentar, haverá cobertura?

Sim, práticas esportivas relacionadas a passeios são cobertas pelo seguro.

Formas de pagamento



O pagamento pode ser feito com cartão virtual?

Sim, desde que o cartão tenha CVV (código de segurança de 3 dígitos).

Pode pagar com cartão de débito ou boleto?

Não. O Seguro Viagem deve ser pago apenas com cartão de crédito.

Pode pagar com cartão de crédito de pessoa jurídica?

Sim, são aceitos cartões em nome de pessoa física e jurídica.

O seguro pode ser parcelado?

O Seguro Viagem possui parcela mínima de R$45,00 para Cartão Porto Bank e R$50,00 para demais bandeiras.

Acima de R$600,00, é possível parcelar em até 12x sem juros.

Com relação ao limite do cartão de crédito, o valor total do seguro é lançado ou apenas o valor das parcelas?

Para qualquer tipo de cartão, é considerado o valor integral para aceitação do pagamento e, posteriormente,

descontado conforme parcelas selecionadas.

Se o cartão de crédito vencer no mês seguinte, o lançamento do pagamento deve ser para 30 dias?

Não, porque a cobrança foi realizada com o cartão ativo.

Posso utilizar como forma de pagamento do seguro cartões internacionais (emitidos no exterior)?

Não, aceitamos apenas cartões emitidos no Brasil.

Cancelamento

Como o cancelamento do Seguro Viagem é realizado?

O cliente ou o Corretor deve acessar o formulário abaixo e preencher as informações solicitadas:

https://apps.docusign.com/send/templates/details/bde7055f-d7da-4f04-ac10-ab7cc852c6ae

Assistências

Quando o cliente tem direito ao serviço de atendimento da assistência?

O Seguro Viagem presta atendimento para situações de emergência, com exceção da continuidade do tratamento de doenças preexistentes.

Qual o grau de parentesco considerado para indenizações/reembolso das coberturas?

São considerados membros da família: pai, mãe, irmãos, cônjuge, filhos e enteados do segurado, sogro, sogra, cunhado e cunhada.

Qual a diferença entre cobertura por reembolso e assistência?

Reembolso é quando o cliente paga por um procedimento e, ao retornar da viagem, solicita que o valor seja devolvido pela seguradora, dentro do limite do capital segurado. Já o atendimento via Assistência 24h é a disponibilização de uma rede de atendimento médico de urgência e emergência durante a viagem, sem a necessidade de pagamentos adicionais, sendo que os custos médicos também estarão limitados ao capital contratado.



Assistências

Quais as etapas para acionamento de sinistro do Seguro Viagem?

1. Separe os documentos necessários de acordo com a sua solicitação. Consulte neste link, a lista de documentos de acordo com as coberturas.

2. Envie as cópias dos documentos solicitados para análise do sinistro. Você poderá fazer o envio dos documentos necessários para comprovação, para o e-mail abaixo ou entregá-los em uma de nossas Sucursais.

E-mail: sinistro.vida@portoseguro.com.br

3. Confira o processo de validação, de acordo com o formato de envio:

- E-mail (Digital): Você receberá uma mensagem confirmando a entrega e informando os prazos de análise. Lembre-se de conferir sua caixa de spam do e-mail.
- Sucursal (Física): Após o recebimento dos documentos pela área responsável, o Corretor receberá um e-mail sobre a abertura do sinistro.

4. Acompanhe a sua solicitação, e em caso de indenização, você e/ou seu corretor receberá um e-mail com todas as informações. Na falta de documentos ou recusa do sinistro, será enviado um e-mail de aviso.



Canais de Atendimento

Como acionar o seguro em uma viagem internacional?

A seguir, confira os canais de atendimento para falar sobre contratação, coberturas, reembolso ou demais assuntos do seguro (dê preferência para canais alternativos, como Chat e WhatsApp):

Assistência Emergencial 24h A Central de Assistência Emergencial oferece atendimento em português, 24h por dia, no Brasil e no exterior, e inclui Telemedicina.
WhatsApp: +55 (11) 3003-9303
Assistência Emergencial 24h Assistência para casos emergenciais, disponível 24h por dia, em português, no Brasil e no exterior*, e recebe ligações a cobrar.
Telefone: +55 (11) 3366-3330
Central de Atendimento De segunda a sexta-feira, das 08h15 às 18h30, para falar sobre coberturas, assuntos financeiros, dúvidas e outros temas.
Telefones: Capital e Grande São Paulo: +55 (11) 3366-3377 Demais localidades: 0800-727-9393
WhatsApp: +55 (11) 3366-3377
Chat Online
porto.vc/chatonline
**Caso tenha dúvidas sobre como realizar ligações do exterior para o Brasil, alguns países contam com um serviço da Embratel chamado "Brasil Direto" com orientações. Clique aqui e saiba mais.*


Porto Seguro