

# ERROS COMUNS NA IMPORTAÇÃO DE ARQUIVOS XML'S DO TIPO **RECURSO DE GLOSA**



**Plan-Assiste**

Programa de Saúde e Assistência Social  
Ministério Público da União

<b>Erros comuns na importação de arquivos XML'S do tipo RECURSO DE GLOSA</b>	<b>3</b>
1 - Erro: Revisão de glosa inválida. Não foi localizado a guia origem/prestador!	5
2 - Erro: Revisão de glosa inválida. Não foi encontrado nenhum evento com o código: XXXX informado!	6
3 - Descrição do erro: Não foi possível validar o arquivo XML. Erro no XML: The elemento "recursoGuia" inname space ... has invalid child elemento "numeroGuiaOperadora" in namespace ....	7
4 - Descrição do erro: 5012 – Evento já recusado!	8
5 - Descrição do erro: 5012 – Limite de recursos ultrapassado	10
6 - Descrição do erro: 5012 – Código de hash inválido	11
7 - Descrição do erro: Revisão de glosa inválida ... O valor recusado XX,XX é maior que o valor glosado XX,XX!	12
8 - Erro: Revisão de glosa inválida. Não foi localizado o evento! Protocolo ...	13
9 - Erro "Não foi possível validar o arquivo XML. Erro no XML: The 'codigoTabela elemento is invalid ..." OU The 'codGlosaItem' elemento is invalid ...	14

# Erros comuns na importação de arquivos XML'S do tipo RECURSO DE GLOSA

---

Este guia orienta os prestadores credenciados na correção dos erros de XML mais frequentes quando da submissão de Recursos de Glosa no Portal TISS. Com linguagem simples e objetiva, o tutorial permite que você identifique e resolva inconsistências de maneira rápida, sem precisar recorrer à representação do Plan-Assiste na sua localidade.

É fundamental entender que não basta que o arquivo termine em “.xml”. Seu conteúdo deve seguir a uma estrutura padronizada definida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. O nome desta estrutura é TISS – Troca de Informações em Saúde Suplementar. Para evitar rejeições e erros no momento de subir o arquivo no Portal TISS, atente-se aos pontos abaixo:

- **Utilização de ferramentas específicas de validação antes do envio ao Plan-Assiste:** é possível que, antes realizar o upload do arquivo .XML no Portal TISS, o prestador credenciado o submeta a um validador. Embora haja ferramentas de validação de XML TISS amplamente disponíveis em buscadores online<sup>1</sup>, recomenda-se contatar

---

<sup>1</sup> Ao utilizar validadores de estrutura de XML TISS, tenha especial atenção à proteção de dados pessoais, conforme dispõe a Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018.

a empresa responsável por seu sistema de faturamento e solicitar a ela a indicação de qual validador de estrutura deve ser utilizado antes do upload do arquivo.

Isso ajuda a identificar precocemente falhas estruturais, garantindo o melhor aproveitamento do seu tempo.

- **XML vs. PDF vs. Planilhas:** o arquivo XML do tipo RECURSO DE GLOSA não deve ser confundido com documentos em PDF (guias digitalizadas), ou com planilhas. É importante destacar que apenas alterar a extensão de uma planilha para “.XML” ou mesmo utilizar a ferramenta “salvar como” e selecionar o formato “.XML” **não** torna o arquivo apto às regras da ANS. Ao se realizar alguma destas ações, o resultado no Portal TISS certamente será um erro. Ao arquivo deve ser gerado, nativamente, dentro da estrutura exigida.
- O Plan-Assiste **não** fornece nenhum tipo de ferramenta que converta automaticamente um arquivo PDF ou planilha para o formato XML aderente às regras do padrão TISS. É de responsabilidade do prestador credenciado garantir que seu sistema gere os arquivos conforme as normas da ANS.

# 1 - Erro: Revisão de glosa inválida. Não foi localizado a guia origem/prestador!

Situação	Erro
Ocorrências	Erro: Revisão de glosa inválida.Não foi localizado a guia origem/prestador! Protocolo: 27452 Guia Prestador: 706072000000

**O que significa:** este erro normalmente ocorre porque não se preencheu as *tags* conforme orienta o Manual de Recurso de Glosa. Os problemas mais frequentes de preenchimento costumam estar nas 03 *tags* abaixo:

- `<ans:numeroGuiaOperadora>`
- `<ans:sequencialItem>`
- `<ans:codGlosaItem>`

**Como resolver:** verifique se estas *tags* estão preenchidas em estrita conformidade com as informações veiculadas no Demonstrativo de Glosas:

`<ans:numeroGuiaOperadora>52025005</ans:numeroGuiaOperadora>`

Corresponde à coluna "G" do Demonstrativo de Glosas

`<ans:sequencialItem>6</ans:sequencialItem>`

Corresponde à coluna "K" do Demonstrativo de Glosas

`<ans:codGlosaItem>1705</ans:codGlosaItem>`

Corresponde à coluna "P" do Demonstrativo de Glosas

## 2 - Erro: Revisão de glosa inválida. Não foi encontrado nenhum evento com o código: XXXX informado!

Situação ?  
Erro

Ocorrências ?

Erro: Revisão de glosa inválida. Não foi encontrado nenhum evento com o código: 1705 informado!

**O que significa:** que não se preencheu as *tags* conforme orienta o Manual de Recurso de Glosa.

**Como resolver:** verifique se tag `<ans:codGlosaItem>` está preenchida em estrita conformidade com a informação veiculada no Demonstrativo de Glosas:

`<ans:codGlosaItem>1705</ans:codGlosaItem>`

Corresponde à coluna "P" do Demonstrativo de Glosas




### 3 - Descrição do erro:

Não foi possível validar o arquivo XML.

Erro no XML: The elemento “recursoGuia” inname space ... has invalid child elemento “numeroGuiaOperadora” in namespace ....

Situação   
Erro

Ocorrências 

Não foi possível validar o arquivo XML.  
Erro no XML: The element 'recursoGuia' in namespace 'http://www.ans.gov.br/padroes/tiss/schemas' has invalid child element 'numeroGuiaOperadora' in namespace 'http://www.ans.gov.br/padroes/tiss/schemas'. List of possible elements expected: 'numeroGuiaOrigem' in namespace 'http://www.ans.gov.br/padroes/tiss/schemas'.

**O que significa:** que, dentro do arquivo XML do tipo RECURSO DE GLOSA, a tag `<ans:numeroGuiaOrigem>` não foi corretamente preenchida.

**Como resolver:** preencha a tag com a numeração indicada na coluna “G” do Demonstrativo de Glosas, conforme instruído no Manual de Recurso de Glosa disponibilizado pelo Plan-Assiste MPU:

```
<ans:numeroGuiaOperadora>52025005</ans:numeroGuiaOperadora>
```

```
<ans:opcaoRecursoGuia>
```

```
<ans:itensGuia>
```

Corresponde à coluna “G” do Demonstrativo de Glosas

## 4 - Descrição do erro: 5012 – Evento já recusado!

```
-----  
Validando estrutura do XML e hash do documento  
-----  
Estrutura do XML e hash validados com sucesso!  
-----  
Checando o tipo de transação ...  
Verificando dados de entrada ...  
Erro ao transmitir arquivo!  
Descrição do erro: 5012 - Evento já Recusado!  
Recusar PEG: 853 Guia: 17832259 Evento: 0.02.03.0325 Data atend.: 11/03/2025 Valor Glosado: 0,00
```

**O que significa:** que este evento já foi objeto de um Recurso de Glosa anterior e, por esta razão, foi gerado um novo Protocolo de Entrega de Guias – PEG. Assim, caso deseje enviar um 2º Recurso de Glosa, seu arquivo XML deve apontar para o novo Protocolo – observe que a própria mensagem de erro sinaliza qual é o seu número (PEG nº 853).

**Como resolver:** no Portal TISS, emita o Demonstrativo de Glosas relativo ao PEG indicado na mensagem de erro. Neste exemplo, deve-se emitir o Demonstrativo relativo ao PEG de nº 853. Em seguida, monte seu arquivo XML do tipo RECURSO DE GLOSA com base nas informações deste novo Demonstrativo.

**Observações importantes:** somente é possível realizar um novo Recurso de Glosa se as condições abaixo estiverem atendidas:

- Não ter ultrapassado o limite de Recursos de Glosa previsto em seu Termo de Credenciamento;
- Que o PEG indicado (neste caso, o PEG nº 853, relativo ao 1º Recurso de Glosa) esteja na situação FATURADO. Em

outras palavras, somente é possível ingressar com um novo Recurso de Glosa após a finalização da análise do Recurso anteriormente apresentado.

## 5 - Descrição do erro: 5012 – Limite de recursos ultrapassado

---

```
-----  
Validando estrutura do XML e hash do documento  
-----  
Estrutura do XML e hash validados com sucesso!  
-----  
Checando o tipo de transação ...  
Verificando dados de entrada ...  
Erro ao transmitir arquivo!  
Descrição do erro: 5012 - Limite de Recursos ultrapassado! Peg: 853 Guia: 17832259 Evento: 0.02.03.0325 já ultrapassou o limite de recursos possíveis
```

**O que significa:** significa que, para este evento glosado, você ultrapassou o limite de Recursos de Glosa previsto em seu Termo de Credenciamento. Não será possível enviar novos Recursos.

**Como resolver:** não há nenhum mecanismo técnico ou administrativo que possa ser utilizado para reverter esta questão, pois trata-se do cumprimento do limite aceito pelas partes no respectivo Termo de Credenciamento.

## 6 - Descrição do erro: 5012 – Código de hash inválido

---

Situação	Erro
Ocorrências	----- Validando estrutura do XML e hash do documento ----- Erro ao transmitir arquivo! Descrição do erro: 5012  Código hash inválido! Hash recebido: 3eb31b488b7b8e07943f7cfb64148a30, hash calculado: 8d9ecdad10380fc9419b0252bfe1edbc

**O que significa:** quando um arquivo é gerado ele recebe uma espécie de certificação digital, que garante que ele não seja alterado. O *hash* é um código alfanumérico que funciona como uma “impressão digital” do arquivo, tornando-o único. Esta mensagem de erro indica que você alterou o arquivo depois da sua criação. Assim, sempre que você alterar o arquivo manualmente, mas manter o mesmo código hash de antes da alteração, estará incorrendo em erro.


Aonde encontrar o hash? No final do arquivo XML (nas últimas linhas):

```
<ans:epilogo>  
<ans:hash>2b3e61a92195e0ee4ab5176a6396db61</ans:hash> </ans:epilogo>  
</ans:mensagemTISS>
```

**Como resolver:** gere um novo arquivo XML em seu sistema interno – o qual, por consequência, terá um novo código hash.

## 7 - Descrição do erro: Revisão de glosa inválida ... O valor recursado XX,XX é maior que o valor glosado XX,XX!

Situação   
Erro

Ocorrências 

Erro: Revisão de glosa inválida. Sequencial Item 1094 do Número Guia Prestador: 1074690 O valor recursado 1229,37 é maior que o valor glosado 9,73!

**O que significa:** que você está tentando recursar um valor monetário superior à glosa aplicada pelo Plan-Assiste MPU.

**Como resolver:** observe que a própria mensagem de erro indica qual é o valor glosado. Neste exemplo, o valor máximo a ser recursado é R\$9,73. Assim, ajuste a tag `<ans:valorRecursado>` e faça constar nela, no máximo 9.73. Atente-se que não se deve utilizar separador de milhares, dezenas ou centenas de milhares, como manda o Manual de Recurso de Glosa:

`<ans:valorRecursado>0.87</ans:valorRecursado>`

Informar o valor a ser recursado utilizando ponto para separar os centavos. **Não** utilizar separador de milhar, dezena ou centena de milhar.



## 8 - Erro: Revisão de glosa inválida. Não foi localizado o evento! Protocolo ...

Situação ?  
Erro

Ocorrências ?

Erro: Revisão de glosa inválida. Não foi localizado o evento! Protocolo: 41254 Guia Prestador: 1068927 Evento: 41101316 Tabela: 22  
Data Atendimento: 30/04/2025 Valor Reapresentado: 1229,37

**O que significa:** que você está tentando apresentar um Recurso de Glosa para um evento que não foi glosado.

**Como resolver:** certifique-se de que a tag `<ans:codigoProcedimento>` está indicando um evento que realmente aparece como glosado no Demonstrativo de Glosas, como orienta o Manual:

`<ans:codigoProcedimento>41301250</ans:codigoProcedimento>`

Corresponde à coluna "M" do Demonstrativo de Glosas



## 9 - Erro “Não foi possível validar o arquivo XML. Erro no XML: The ‘codigoTabela elemento is invalid ...” OU The ‘codGlosaItem’ elemento is invalid ...

Não foi possível validar o arquivo XML.  
Erro no XML: The 'codigoTabela' element is invalid - The value '12' is invalid according to its datatype 'dm\_tabela' - The Enumeration constraint failed.  
Erro no XML: The 'codigoTabela' element is invalid - The value '12' is invalid according to its datatype 'dm\_tabela' - The Enumeration constraint failed.  
Erro no XML: The 'codGlosaItem' element is invalid - The value '9912' is invalid according to its datatype 'dm\_tipoGlosa' - The Enumeration constraint failed.

**O que significa:** que o arquivo XML está apontando para tabelas de domínio OU códigos de glosa desatualizados, não suportados pelas versões recentes do padrão TISS.

**Como resolver:** verifique se as *tags* `<ans:codigoTabela>` e `<ans:codGlosaItem>` estão preenchidas como orienta o Manual de Recurso de Glosa (veja abaixo). Caso estejam e ainda assim o erro persista, entre em contato com a área de suporte técnico do Plan-Assiste MPU.

`<ans:codigoTabela>22</ans:codigoTabela>`

Corresponde à coluna “L” do Demonstrativo de Glosas

`<ans:codGlosaItem>1705</ans:codGlosaItem>`

Corresponde à coluna “P” do Demonstrativo de Glosas

