

MANUAL RECURSO DE GLOSA



Plan-Assiste

Programa de Saúde e Assistência Social
Ministério Público da União

1 - Como consultar as glosas aplicadas ao faturamento	4
2 - Como produzir um arquivo XML do tipo Recurso de Glosa	7
3 - Já tenho um arquivo XML do tipo Recurso de Glosa. Como enviá-lo ao Plan-Assiste?	11
4 - Como enviar a documentação comprobatória via Protocolo Eletrônico	15
Observações importantes	16



Este guia orienta o credenciado sobre a geração de Recursos de Glosa e sua correta submissão, conforme o padrão TISS estabelecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS ¹. Segundo aquela Agência, os Recursos de Glosa devem ser enviados exclusivamente por meio de arquivo .XML do tipo RECURSO DE GLOSA.

Por isso, atente-se ao novo procedimento para o ingresso de recursos, seguindo as diretrizes abaixo:


¹De acordo com ANS, o recurso de glosa é um processo **padronizado e obrigatório** na troca de informações entre Operadoras e Prestadores de Serviços de Saúde, e deve ser realizado utilizando-se o padrão da Troca de Informações em Saúde Suplementar (TISS).

Portal TISS	Protocolo Eletrônico do MPF
<p>Envio do arquivo XML do tipo RECURSO DE GLOSA, que deve ser gerado por meio do sistema próprio do prestador credenciado.</p> <p>Link do Portal TISS aqui.</p>	<p>Envio da documentação em formato PDF que comprova a pretensão de recebimento dos valores glosados.</p> <p>Link do Protocolo Eletrônico do MPF aqui.</p>

1 - Como consultar as glosas aplicadas ao faturamento

Para visualizar os itens glosados após a análise das contas pelo Plan-Assiste MPU, acesse o [Portal TISS](#) informando seu login (utilize seu CNPJ) e senha de acesso.

Identificação

 **Aviso!!!**
Informe usuário e senha de acesso ao sistema.

Usuário

Senha

Benner WES - 2006.210.23.2

Posteriormente, acesse os menus “Consultas e Relatórios” > “Relatórios” > “Demonstrativo de Glosas”. Observe que será possível visualizar o Demonstrativo de Glosas por número de Protocolo (PEG), por período de envio da cobrança, ou por data de pagamento (devidamente disponibilizada por meio do [calendário de pagamentos do Plan-Assiste MPU](#)):

Mensagens Tiss	Consultas e Relatórios	Logoff
Dados do Credenciado	Demonstrativo de Glosas	
Relatórios	(Novo) Demon: Demonstrativo de Glosas	
Planilhas	Devoluções	
	Extrato do Credenciado	

Após a emissão do relatório, utilize as colunas identificadas por letras como orientadoras para recuperar as informações necessárias. Esses dados devem ser inseridos no seu sistema interno para a correta geração do arquivo XML de Recurso de Glosa:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
PEG	PROTOCOLO ELETRÔNICO	IDENTIFICADOR DE PAGAMENTO	NOTA FISCAL	DATA DE PAGAMENTO	GUIA PRESTADOR	GUIA OPERADORA	BENEFICIARIO	ATENDIMENTO INÍCIO	ATENDIMENTO FIM	SEQUENCIAL / ITEM	CÓDIGO TABELA
27452	0.03.000.0214 06/2025-81	0.03.000.0214 06/2025-81	82419	05/06/2025	706072000000	12570452	██████████	30/03/2025	30/03/2025	41	97
27452	0.03.000.0214 06/2025-81	0.03.000.0214 06/2025-81	82419	05/06/2025	706072000000	12570452	██████████	30/03/2025	30/03/2025	55	19
27452	0.03.000.0214 06/2025-81	0.03.000.0214 06/2025-81	82419	05/06/2025	706072000000	12570452	██████████	30/03/2025	30/03/2025	56	19
27452	0.03.000.0214 06/2025-81	0.03.000.0214 06/2025-81	82419	05/06/2025	706072000000	12570452	██████████	30/03/2025	30/03/2025	60	19
27452	0.03.000.0214 06/2025-81	0.03.000.0214 06/2025-81	82419	05/06/2025	706072000000	12570452	██████████	30/03/2025	30/03/2025	64	19

2 - Como produzir um arquivo XML do tipo Recurso de Glosa

ATENÇÃO

O arquivo XML do tipo RECURSO DE GLOSA deve ser gerado pelo sistema interno do prestador, em conformidade obrigatória ao padrão TISS da ANS. Em caso de dúvidas técnicas sobre como fazer isso, contate o suporte da empresa responsável por seu sistema de faturamento e solicite a ela que o arquivo seja gerado seguindo os layouts e schemas oficiais.

Os arquivos devem utilizar uma das duas últimas versões vigentes do padrão TISS.

A título meramente exemplificativo, demonstra-se abaixo um exemplo de estrutura de arquivo XML do tipo RECURSO DE GLOSA:

```

<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1"?>
<ans:mensagemTISS xmlns:ans="http://www.ans.gov.br/padroes/tiss/schemas">
  <ans:cabecalho>
    <ans:iden
tificacaoTransacao>
      <ans:tipoTransacao>RECURSO_GLOSA</ans:tipoTransacao>
      <ans:sequencialTransacao>83479</ans:sequencialTransacao>
      <ans:dataRegistroTransacao>2025-12-16</ans:dataRegistroTransacao>
      <ans:horaRegistroTransacao>15:46:19</ans:horaRegistroTransacao>
    </ans:identificacaoTransacao>
    <ans:origem>
      <ans:identificacaoPrestador>
        <ans:CNPJ>01234567000100</ans:CNPJ>
      </ans:identificacaoPrestador>
      </ans:origem>
      <ans:destino>
        <ans:registroANS>999999</ans:registroANS>
      </ans:destino>
      <ans:Padrao>4.02.00</ans:Padrao>
    </ans:cabecalho>
    <ans:prestadorParaOperadora>
      <ans:recursoGlosa>
        <ans:guiaRecursoGlosa>
          <ans:registroANS>999999</ans:registroANS>
        </ans:recursoGlosa>
        <ans:numeroGuiaRecGlosaPrestador>53072670</ans:numeroGuiaRecGlosaP
restador>
        <ans:nomeOperadora>PLAN-ASSISTE - MPU</ans:nomeOperadora>
        <ans:objetoRecurso>2</ans:objetoRecurso>
      </ans:dadosContratado>

```

Esta tag deve ser preenchida com o CNPJ do prestador credenciado (ou CPF, se Pessoa Física)

Utilize 999999 (sequência de seis algarismos nove)

Somente serão admitidas as duas últimas versões TISS vigentes

Utilize 999999 (sequência de seis algarismos nove)

Informe 2 para recorrer a Guia.



**<ans:codigoPrestadorNaOperadora>01234567000100</ans:codigoPrestador
NaOperadora>**
</ans:dadosContratado>

Esta tag deve ser preenchida com o CNPJ do prestador credenciado (ou CPF, se Pessoa Física)

<ans:numeroLote>12345</ans:numeroLote>

Número de lote atribuído pelo prestador. **Não** pode ser o mesmo número de lote do arquivo XML da cobrança original (XML do tipo ENVIO DE LOTE DE GUIAS)

<ans:numeroProtocolo>28671</ans:numeroProtocolo>

<ans:opcaoRecurso>
<ans:recursoGuia>

Número do Protocolo (PEG) que está sendo recusado. Corresponde à coluna "A" do Demonstrativo de Glosas

<ans:numeroGuiaOrigem>53072670</ans:numeroGuiaOrigem>

Corresponde à coluna "F" do Demonstrativo de Glosas

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

<ans:opcaoRecursoGuia>
<ans:itensGuia>

Corresponde à coluna "G" do Demonstrativo de Glosas

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

Corresponde à coluna "K" do Demonstrativo de Glosas

<ans:dataInicio>2025-02-26</ans:dataInicio>

Corresponde à coluna "I" do Demonstrativo de Glosas

<ans:dataFim>2025-08-21</ans:dataFim>

<ans:procRecurso>

Corresponde à coluna "J" do Demonstrativo de Glosas



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

Corresponde à coluna "L" do Demonstrativo de Glosas

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

Corresponde à coluna "M" do Demonstrativo de Glosas

<ans:descricaoProcedimento>CLORETO DE SODIO 09
100ML</ans:descricaoProcedimento>

Corresponde à coluna "N" do Demonstrativo de Glosas

</ans:procRecurso>

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

Corresponde à coluna "P" do Demonstrativo de Glosas

<ans:valorRecurzado>0.87</ans:valorRecurzado>

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

<ans:justificativaItem>insira aqui a justificativa detalhada para o recurso da glosa, sem quebras de linha, em até 500 caracteres</ans:justificativaItem>

</ans:itensGuia>

Informe aqui a justificativa para receber o valor então glosado. Limite máximo: 500 caracteres.

</ans:opcaoRecursoGuia>

</ans:recursoGuia>

</ans:opcaoRecurso>

<ans:valorTotalRecurzado>4541.63</ans:valorTotalRecurzado>

<ans:dataRecurso>2025-12-16</ans:dataRecurso> </ans:guiaRecursoGlosa>

</ans:recursoGlosa>

</ans:prestadorParaOperadora>

<ans:epilogo>

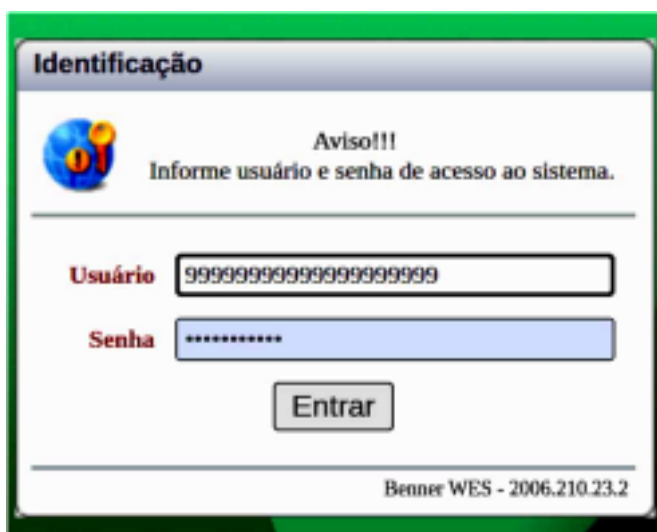
<ans:hash>2b3e61a92195e0ee4ab5176a6396db61</ans:hash> </ans:epilogo>

</ans:mensagemTISS>




3 - Já tenho um arquivo XML do tipo Recurso de Glosa. Como enviá-lo ao Plan-Assiste?

Acesse o [Portal TISS](#), e faça login utilizando seu CNPJ e sua senha:



Identificação

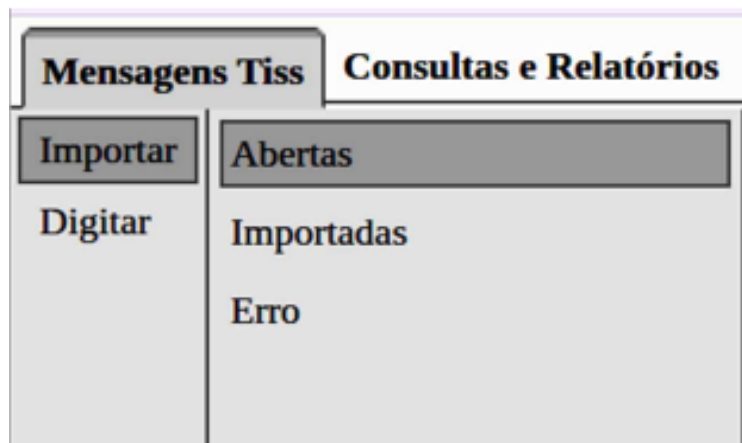
 **Aviso!!!**
Informe usuário e senha de acesso ao sistema.

Usuário

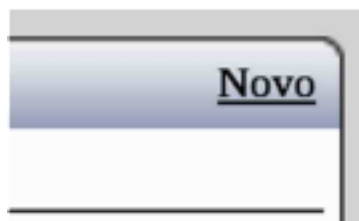
Senha

Banner WES - 2006.210.23.2

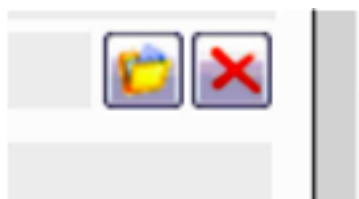
Posteriormente, clique em “Mensagens TISS” > “Importar” > “Abertas”:

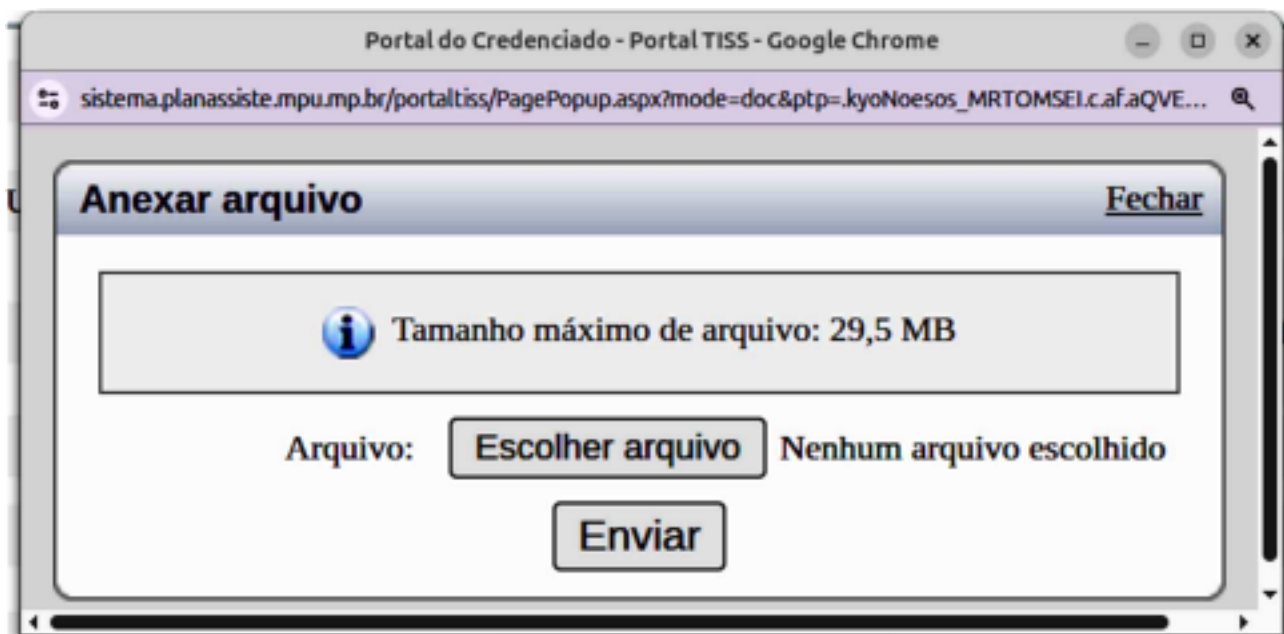


Na tela que se abrirá, procure, no canto superior direito, a opção "Novo":

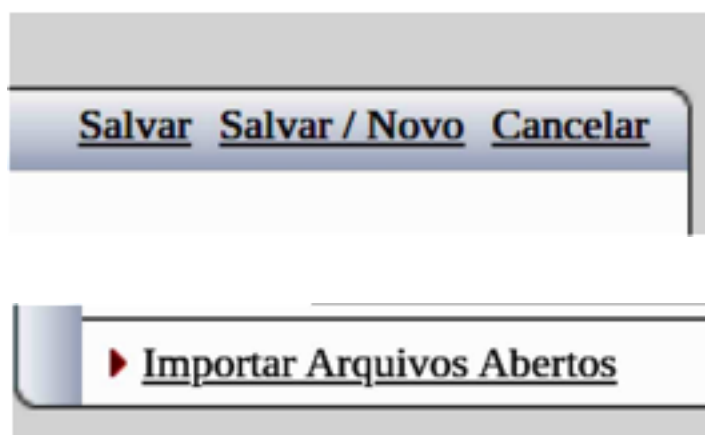


Depois disso, basta clicar no ícone relativo a uma pasta e localizar, em seu computador, o arquivo XML do tipo RECURSO DE GLOSA:





Depois de realizar o *upload* do arquivo XML, clique na opção “Salvar” e, posteriormente, na opção “Importar Arquivos Abertos”:



Pronto! A partir deste momento seu Recurso de Glosa estará entregue. Imprima a página que demonstra o número do Protocolo de Entrega de Guias – PEG e a remeta por meio do [Protocolo](#)

[Eletrônico do MPF](#), junto com os demais documentos em PDF que comprovem o direito de recebimento dos valores glosados:

protocolo (PEG)	51760	Ramo	MPU - PLAN-ASSISTE PRODUÇÃO (3.63.75)
Filial	MPU	Data envio lote	17/09/2025 17:53:46
Arquivo	00000000000000000000000000000000_4913c173cb2faa499b6c7529229d5b9b.xml		
Versão TISS	4.01.00		
Retorno			
protocolo (PEG)	51760	Qtd. de guias	100
Tipo das guias	SP/SADT - TISS	Valor total das guias	R\$ 38.873,17
	*		
	*		
Situação	Processado		
Ocorrências			

4 - Como enviar a documentação comprobatória via Protocolo Eletrônico

Após o envio do arquivo XML do tipo RECURSO DE GLOSA pelo Portal TISS, deve-se encaminhar, pelo [Protocolo Eletrônico do MPF](#), a documentação (em formato PDF) que comprova a pretensão de recebimento dos valores glosados. Atente-se às orientações abaixo:

- Campo Resumo Descritivo: informe a palavra "Recurso de glosa" acompanhado do número do PEG de recurso gerado.

Exemplo: Recurso de glosa – PEG 1234.

Destinatário:

* Nome:
Plan-Assiste

* UF: Distrito Federal * Unidade do MPF: Plan-Assiste MPU

* Setor:
NUGED

* Resumo descritivo:
Recurso de glosa – PEG 1234
27 caracteres de 1000

* Documento(s): Selecionar Arquivo(s)

- Anexe o arquivo PDF que comprove o número do PEG de Recurso de Glosa registrado por meio do [Portal TISS](#).
- Anexe a documentação que comprove a pretensão de recebimento dos valores glosados. Atente-se que aqui há uma ligação direta com o que foi declarado dentro do arquivo XML: a documentação deve ser condizente com a justificativa informada dentro do arquivo XML do tipo RECURSO DE GLOSA, mais precisamente na tag <ans:justificativaItem>, demonstrada abaixo. Do contrário, a glosa questionada será mantida.

<ans:justificativaItem> Insira aqui a justificativa detalhada para o recurso da glosa, sem quebras de linha, em até 500 caracteres. </ans:justificativaItem>

ATENÇÃO

Recomenda-se fortemente que o envio do arquivo XML do tipo RECURSO DE GLOSA (no [Portal TISS](#)) e da respectiva documentação comprobatória (no [Protocolo Eletrônico do MPF](#)) ocorram no mesmo dia. Caso a documentação não seja remetida, ou seja enviada de maneira incompleta/incorreta, o PEG ainda assim seguirá para análise e a glosa questionada será mantida, decrescendo-se, assim, 01 (um) Recurso do limite máximo de 02 (dois) Recursos de Glosa por evento, conforme disciplinado no Termo de Credenciamento celebrado junto ao Plan-Assiste MPU.



Observações importantes

- **Impossibilidade de mudança de código de evento:** O Recurso de Glosa não permite a alteração do código do evento. Utilize exatamente o mesmo código de evento exibido no Demonstrativo de Glosas fornecido pelo Plan-Assiste MPU - caso contrário, o arquivo XML apresentará críticas e será rejeitado pelo [Portal TISS](#). Assim, não utilize a TAG "Justificativa de Recurso" para solicitar troca de códigos. Se o erro original for de codificação, o item permanecerá glosado. O prestador deverá apresentá-lo em uma nova fatura de cobrança, com a codificação correta.
- **Limite de recursos:** São permitidos, no máximo, 02 (dois) Recursos por evento, conforme o Termo de Credenciamento. Após esse limite, o [Portal TISS](#) bloqueará novos envios para o mesmo item. Veja a seguir a mensagem de erro que será exibida nestes casos:

Ocorrências ⓘ

```
.....  
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.



- **Prazos:** O período para envio do Recurso deve corresponder ao previsto no Termo de Credenciamento celebrado junto ao Plan-Assiste MPU.

Em caso de dúvidas, consulte a representação do Plan-Assiste na sua localidade.

