Paniquar

GESTÃO DE RECEITA NA SAÚDE

PROCEDIMENTO OPERACIONAL · RCM

Recurso de glosa: procedimento passo a passo

O procedimento completo do recurso de glosa, do recebimento do demonstrativo até o valor revertido no caixa. Cada etapa explica para que serve, como fazer e onde costuma dar errado. Feito para treinar quem está chegando na área.

Francisco Paniquar Gatto · no setor de saúde desde 2002 · versão de 19/10/2026
Versão sempre atualizada em **paniquar.com**. Uso livre em treinamentos com citação da fonte · CC BY-NC 4.0 · paniquar.com.

OBJETIVO
Recuperar, dentro do prazo contratual, os valores glosados indevidamente pela operadora e devolver às áreas de origem as causas das glosas, para que não se repitam.

QUEM EXECUTA
Analista de recurso de glosa. Apoio: faturamento, auditoria interna, autorização e assistência (para documentos).

QUANDO
A cada demonstrativo de análise de conta recebido, com rotina diária de acompanhamento de prazos.

ENTRADAS
Demonstrativo de análise de conta, contrato e tabelas da operadora, guias e lotes enviados, prontuário e documentos de suporte.

SAÍDAS
Recursos enviados no prazo, valores revertidos conciliados no pagamento, relatório mensal de glosas e causas.

Visão geral do processo

1. Receber o demonstrativo
2. Conciliar com o faturado
3. Registrar cada glosa
4. Calcular o prazo
5. Classificar e decidir
6. Priorizar a fila
7. Reunir a evidência
8. Escrever a justificativa
9. Montar e conferir o recurso
10. Enviar e registrar
11. Acompanhar a resposta
12. Conciliar o valor revertido
13. Fechar o ciclo

1 Receber e guardar o demonstrativo de análise de conta

Para que serve: o demonstrativo de análise de conta é o único documento que diz, item por item, o que a operadora aceitou e o que glosou, com o código do motivo. Sem ele não existe recurso.

Como fazer:

1. Baixe o demonstrativo no portal da operadora ou receba pelo arquivo XML do padrão TISS, conforme a operadora disponibiliza.
2. Salve em uma pasta padronizada por operadora e competência (por exemplo: `Operadora / 2026-10 / demonstrativo_lote_5001.pdf`).
3. Registre a **data de disponibilização** do demonstrativo. Em muitos contratos, é dela que o prazo de recurso começa a contar.

Atenção: demonstrativo baixado com atraso consome o prazo do recurso. Defina um dia fixo da semana para verificar todos os portais.

> **Resultado:** demonstrativo arquivado, com data de disponibilização registrada.

2 Conciliar o demonstrativo com o que foi faturado

Para que serve: a conciliação mostra o que foi pago, o que foi glosado e o que ficou sem análise. Glosa que não aparece na conciliação não é recursada, e vira perda sem ninguém perceber.

Como fazer:

1. Cruze o demonstrativo com o faturado pelo **número do lote**, do **protocolo** e da **guia**.
2. Para cada guia, compare valor apresentado, valor liberado e valor glosado.
3. Separe três situações: **pago integralmente**, **glosado** (total ou parcial) e **não analisado** (guia enviada que não aparece no demonstrativo).
4. Guias não analisadas não são glosa: cobre a operadora pelo status do protocolo.

Atenção: a soma das glosas do demonstrativo precisa bater com a diferença entre apresentado e liberado. Se não bater, há glosa sem motivo identificado: registre e conteste.

> **Resultado:** lista de guias e itens glosados, com valores conferidos.

3 Registrar cada glosa no controle

Para que serve: o controle é a memória do processo. É ele que garante prazo, mostra o que está pendente, gera os indicadores e revela as causas que se repetem.

Como fazer: registre uma linha por item glosado, com no mínimo estes campos:

Campo	Para que serve
Operadora	Prazos e regras mudam por operadora.
Lote, protocolo e guia	Referências obrigatórias do recurso.
Item (sequencial e código do procedimento ou material)	Recurso no nível de item.
Código e motivo da glosa	Consulte o significado na consulta de códigos de glosa.
Valor apresentado e valor glosado	Valor a recursar e indicadores.
Data do demonstrativo e data-limite	Controle de prazo (etapa 4).
Classificação e decisão	Recorrer, reapresentar ou aceitar (etapa 5).
Responsável e status	Quem está com o item e em que fase ele está.
Área de origem da causa	Devolutiva para corrigir o processo (etapa 13).

Atenção: não registre só o total da guia. Recurso, indicadores e causa raiz dependem do item.

Resultado: todas as glosas do demonstrativo registradas, uma por linha.

4 Calcular o prazo de cada glosa

Para que serve: recurso fora do prazo é perda definitiva. A ANS não fixa o número de dias: pela RN 503/2022, o prazo de contestação deve estar no contrato e ser igual ao prazo de resposta da operadora.

Como fazer:

1. Localize no contrato de cada operadora a cláusula de glosa: prazo para recorrer, a partir de quando ele conta (data do demonstrativo, do pagamento ou do recebimento) e se os dias são corridos ou úteis.
2. Mantenha uma tabela de prazos por operadora, revisada a cada aditivo.
3. Calcule a data-limite de cada glosa e defina uma **data-alvo interna** alguns dias antes, para ter folga.

Atenção: nunca use um prazo "padrão de mercado". Cada contrato tem o seu.

Resultado: data-limite e data-alvo registradas em cada glosa.

5 Classificar a glosa e decidir o caminho

Para que serve: nem toda glosa deve ser recursada. Recorrer de tudo congestiona a equipe e derruba a taxa de sucesso; aceitar sem analisar é perder receita.

Como fazer:

1. Consulte o código na consulta de códigos de glosa para entender o motivo e o grupo (beneficiário, autorização, cobrança, materiais e outros).
2. Classifique em uma de três categorias:
   - **Recuperável com evidência:** o atendimento estava correto e há documento que prova. Caminho: **recurso**.
   - **Recuperável com correção:** o erro foi do prestador, mas é corrigível (código, quantidade, dado cadastral). Caminho: **recurso com a informação corrigida** ou reapresentação, conforme o contrato.
   - **Não recuperável:** sem autorização obrigatória, prazo de envio perdido, item sem cobertura. Caminho: **aceitar a glosa**, com aprovação do gestor, e registrar a causa.
3. Registre a classificação e a decisão no controle.

Atenção: aceitar uma glosa é decisão de gestão, não do analista sozinho. Toda glosa aceita precisa de causa registrada.

> **Resultado:** cada glosa com caminho definido: recurso, reapresentação ou aceite.

6 Priorizar a fila de trabalho

Para que serve: o tempo da equipe é limitado. A ordem certa recupera mais dinheiro e evita perder prazos.

Como fazer:

1. Ordene por **data-alvo** (o que vence primeiro) e, dentro do mesmo prazo, por **valor** (o maior primeiro).
2. Agrupe itens da mesma guia e do mesmo motivo: a evidência e a justificativa costumam ser as mesmas.
3. Reveja a fila todos os dias, no início do expediente.

Atenção: glosas pequenas e repetidas somam muito. Não deixe que fiquem sempre no fim da fila: trate em lote.

> **Resultado:** fila do dia definida.

7 Reunir a evidência certa para cada motivo

Para que serve: o auditor da operadora decide com base em documento. Justificativa sem evidência é negada.

Como fazer: use a tabela abaixo como ponto de partida e peça às outras áreas, com prazo, o que estiver com elas.

Grupo de glosa	Evidência que costuma resolver
Beneficiário (10xx)	Comprovante de elegibilidade na data, carteira, autorização válida.
Autorização (14xx)	Senha, data de emissão e validade; relatório de urgência quando for o caso.
Cobrança e valores (17xx)	Tabela ou cláusula do contrato, prescrição médica.
Materiais (20xx) e medicamentos (21xx)	Prescrição, checagem de enfermagem, folha de sala, nota fiscal.
OPME (22xx)	Autorização, etiquetas de rastreabilidade, nota fiscal, descrição cirúrgica.
Honorários (26xx)	Descrição cirúrgica, ficha anestésica, regra de valoração do contrato.
Exames (27xx)	Pedido médico e laudo.
Procedimentos seriados (25xx)	Controle de sessões assinado, plano de tratamento, autorização.
Auditoria de itens (32xx)	Registro assistencial do uso e da quantidade; regra contratual de inclusão.

Atenção: documento sem legibilidade, sem data ou sem assinatura costuma ser recusado. Confira antes de anexar.

> **Resultado:** documentos de suporte reunidos e nomeados por guia e item.

8 Escrever a justificativa

Para que serve: a justificativa é o argumento do recurso. No padrão TISS 4.03.00, ela tem no máximo **500 caracteres** por protocolo, guia ou item.

Como fazer: siga sempre a mesma estrutura:

1. **Fato:** o que foi feito, quando e para quem.
2. **Base:** por que a cobrança está correta (autorização, contrato, tabela, diretriz).
3. **Evidência:** qual documento comprova e onde está.
4. **Pedido:** o que você solicita.

Exemplo de estrutura, para glosa por falta de autorização com senha existente:

> *Procedimento realizado em 02/09/2026 com autorização concedida em 30/08/2026, senha 123456789, válida até 29/09/2026, informada no campo próprio da guia. Segue anexo o comprovante da autorização. Solicitamos a revisão da glosa e o pagamento integral do item conforme a tabela contratada.*

Atenção: nada de texto genérico colado em todos os itens, queixas ou "conforme legislação vigente" sem dizer qual. Justificativa genérica é a principal causa de recurso negado.

Resultado: justificativa específica, com até 500 caracteres, para cada item ou guia.

9 Montar e conferir o recurso

Para que serve: erros formais derrubam recursos bons. A conferência final evita recusa por detalhe.

Como fazer:

1. Escolha o nível certo: **protocolo** (glosa do lote inteiro), **guia** (glosa da guia toda) ou **item** (glosa de itens específicos). Veja os campos no manual da guia de recurso de glosa.
2. Confira: número do lote e do protocolo originais, número da guia, sequencial do item, **código da glosa igual ao do demonstrativo**, valor recursado e justificativa.
3. Anexe os documentos, quando a operadora aceitar anexos no portal ou pelo envio de documentos do padrão TISS.
4. Se o recurso for enviado em XML, passe o arquivo no validador TISS 4.03.00 antes de enviar.

Atenção: limite de 100 guias por recurso. Volumes maiores vão em mais de um envio.

Resultado: recurso pronto e conferido.

10 Enviar e registrar o protocolo

Para que serve: o protocolo do recurso é a prova de que você contestou no prazo. Sem ele, não há como cobrar a resposta.

Como fazer:

1. Envie pelo canal da operadora (portal ou webservice TISS).
2. Guarde o comprovante com o número do protocolo do recurso e a data de envio.
3. Atualize o controle: status "enviado", data, protocolo e data esperada de resposta.

Atenção: se o envio for recusado (mensagens do grupo 50xx), corrija e reenvie no mesmo dia: o prazo continua correndo.

> **Resultado:** recurso protocolado e controle atualizado.

11 Acompanhar a resposta da operadora

Para que serve: recurso sem acompanhamento fica parado. A operadora tem prazo contratual para responder.

Como fazer:

1. Uma vez por semana, verifique o status dos recursos enviados (portal ou consulta de situação do recurso no padrão TISS).
2. Recurso sem resposta depois do prazo contratual: cobre a operadora formalmente, citando o protocolo e a cláusula do contrato.
3. Ao receber a resposta, registre: revertido (total ou parcial) ou mantido, com o motivo.

Atenção: resposta "glosa mantida" sem justificativa é contestável: a RN 503/2022 veda impedir o acesso do prestador às justificativas das glosas.

> **Resultado:** cada recurso com resposta registrada.

12 Conciliar o valor revertido no pagamento

Para que serve: recurso aceito só vira receita quando é pago. Muitos valores revertidos nunca chegam ao caixa porque ninguém confere.

Como fazer:

1. Localize o valor revertido no demonstrativo de pagamento seguinte.
2. Confira valor e guia. Se não foi pago no prazo contratual, cobre a operadora.
3. Para glosa mantida: avalie nova instância, se o contrato permitir e houver documento novo, ou faça a baixa com aprovação.
4. Atualize o controle para "pago", "baixado" ou "nova instância".

> **Resultado:** cada glosa encerrada no controle, com o valor efetivamente recuperado.

13 Fechar o ciclo: indicadores e causa raiz

Para que serve: o recurso recupera dinheiro; a devolutiva evita que a glosa volte no mês seguinte. É essa etapa que reduz a glosa de verdade.

Como fazer:

1. Todo mês, calcule por operadora e por motivo: valor glosado, valor recursado, valor revertido, **taxa de recuperação** (revertido ÷ recursado) e glosa recursada no prazo.
2. Liste os 5 motivos que mais geraram glosa e a área de origem de cada um.
3. Leve os resultados às áreas (recepção, autorização, faturamento, assistência) com exemplos concretos e combine uma ação para cada causa.
4. No mês seguinte, confira se o motivo diminuiu.

> **Resultado:** relatório mensal e plano de ação por causa. Use a calculadora de perdas com glosa para mostrar o impacto financeiro.

Rotina do analista de recurso

Frequência	O que fazer
Diária	Revisar a fila por data-alvo; montar e enviar os recursos do dia; registrar protocolos.
Semanal	Baixar os demonstrativos novos de todos os portais; conferir status dos recursos enviados; cobrar documentos pendentes das outras áreas.
Mensal	Conciliar valores revertidos no pagamento; fechar indicadores; reunião de causa raiz com as áreas.

Erros mais comuns de quem está começando

- Baixar o demonstrativo com atraso e perder parte do prazo.
- Registrar só o total da guia, sem o item e o código da glosa.

- Usar um prazo "padrão" em vez do prazo do contrato.
- Recorrer com código de glosa diferente do demonstrativo.
- Copiar a mesma justificativa para todos os itens.
- Não guardar o protocolo do recurso.
- Não conferir se o valor revertido foi pago.
- Aceitar glosa sem registrar a causa.

Checklist de conclusão do treinamento

- [ ] Sei onde baixar o demonstrativo de cada operadora e registro a data de disponibilização.
- [ ] Concilio o demonstrativo com o faturado e separo pago, glosado e não analisado.
- [ ] Registro cada glosa por item, com código, valor e data-limite.
- [ ] Sei onde está o prazo de recurso no contrato de cada operadora.
- [ ] Classifico a glosa e sei quando recorrer, reapresentar ou propor o aceite.
- [ ] Sei qual evidência resolve cada grupo de glosa.
- [ ] Escrevo justificativas com fato, base, evidência e pedido, em até 500 caracteres.
- [ ] Confiro lote, protocolo, código da glosa e valor antes de enviar.
- [ ] Guardo o protocolo do recurso e acompanho a resposta.
- [ ] Confiro o valor revertido no demonstrativo de pagamento.
- [ ] Levo as causas mais frequentes às áreas de origem todo mês.

Para aprofundar

- Guia: recurso de glosa, prazos e justificativa
- Trilha de treinamento em recurso de glosa
- Manual da guia de recurso de glosa, campo a campo
- Consulta de códigos de glosa
- Kit Glosa Zero: planilha de controle pronta e modelos de justificativa por motivo.

Referências: ANS, Resolução Normativa nº 503/2022; ANS, Padrão TISS 4.03.00 (guia de recurso de glosa); ANS, TUSS tabela 38. As regras de cada contrato e de cada operadora prevalecem sobre as orientações gerais deste procedimento.

Versão online: paniquar.com/procedimentos/recurso-de-glosa/