



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

MVOPT-RG-0007

Outubro de 2023

MVO Portugal - Associação Portuguesa de Verificação de Medicamentos
Edifício Atlas I
Avenida José Gomes Ferreira 9, 4º
1495-139 Algés

W: <https://mvoportugal.pt/>
E: mvo.portugal@mvoportugal.pt
T: +351 211 608 378



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 1 de 2

Validação

Nome	Função
Nuno Lages	Autor
Comissão de Segurança da Informação	Aprovador

Histórico de revisões

Versão	Data	Razão das alterações	Descrição das alterações
1	25-10-2019	Versão inicial	N/A
2	23-10-2023	Revisão e atualização geral do documento	Alterações: <ul style="list-style-type: none">• Inserção de informação sobre mensagens geradas pelo PTNMVS em Língua Portuguesa• Inserção de informação sobre que alertas de potencial falsificação são automaticamente reportados ao TAIM/AIP• Inserção de informação sobre tipos de alertas NMVS_NC_PCK_19, NMVS_NC_PCK_22 e NMVS_NC_PCK_06• Atualização da informação relativa a causas de alertas• Atualização geral do documento• Alteração do aprovador do documento



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 1 de 53

Índice

1.	Objetivo do documento	2
2.	Alertas gerados pelo sistema de verificação	3
3.	Eliminação e prevenção de alertas	8
3.1	Titulares de autorização de introdução no mercado (TAIM) ou titulares de autorização de importação paralela (TAIP)	9
3.2	Distribuidores por grosso de medicamentos de uso humano	16
3.3	Farmácias	26
3.4	Estabelecimentos de cuidados de saúde	39
4.	Contactos	50
5.	Definições	51
6.	Documentos relacionados	53



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 2 de 53

1. Objetivo do documento

O objetivo do documento consiste na descrição das medidas recomendadas a adotar, por cada tipo de entidade participante na cadeia de abastecimento legal de medicamentos, de modo a eliminar e prevenir a geração de alertas pelo sistema de verificação.

As medidas solicitadas a cada tipo de entidade baseiam-se na experiência de análise dos alertas de potencial falsificação gerados pelo sistema de verificação em Portugal desde 9 de fevereiro de 2019, de modo a determinar as causas mais prováveis e assim identificar ações concretas e respetivos responsáveis.

O conteúdo do presente documento baseia-se na forma como o PTNMVS foi desenhado. A forma como a informação é exibida aos Utilizadores Finais (e.g. texto, usabilidade/sinalética, alarmística, etc.) poderá ser diferente do descrito. Deve ser contactado o fornecedor do software para esclarecimentos, se necessário.



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 3 de 53

2. Alertas gerados pelo sistema de verificação

O sistema de verificação foi concebido para gerar alertas quando uma determinada transação não pode ser completada com sucesso. Os alertas estão categorizados em níveis, desde os erros de natureza técnica (i.e. quando o utilizador tenta aceder ao sistema sem um certificado válido instalado) aos alertas de potencial falsificação.

Um alerta de potencial falsificação é reportado automaticamente ao próprio utilizador e à NMVO no território em que o alerta foi gerado. Dependendo do tipo de alerta, será ou não reportado ao TAIM/AIP e à Autoridade do Medicamento do país em questão. Os alertas de potencial falsificação são os seguintes:

Mensagem de alerta (Arvato NMVS, em língua Portuguesa)	Mensagem de alerta (Arvato NMVS, em língua Inglesa)	Mensagem de alerta (EU Hub)	Significado	Código alerta (Arvato NMVS)	Reportado automaticamente ao TAIM/AIP	Código alerta (EU Hub)
O código de produto (GTIN) não foi encontrado na base de dados. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	<i>Unknown product code</i>	<i>Product Not Found</i>	O GTIN que consta no código 2D não existe no sistema de verificação.	NMVS_NC_PC_01	Não (TAIM/AIP é desconhecido)	#A1



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 4 de 53

Mensagem de alerta (Arvato NMVS, em língua Portuguesa)	Mensagem de alerta (Arvato NMVS, em língua Inglesa)	Mensagem de alerta (EU Hub)	Significado	Código alerta (Arvato NMVS)	Reportado automaticamente ao TAIM/AIP	Código alerta (EU Hub)
O lote não foi encontrado na base de dados. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	<i>Failed to find a batch for the given data</i>	<i>Batch Not Found</i>	Não foi encontrada no sistema a relação GTIN/número de lote que consta na embalagem.	NMVS_FE_LOT_03	Sim	#A2
A data de validade está errada. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	<i>Expiry date does not match the date held in the NMVS</i>	<i>Expiry Date Mismatch</i>	Data de validade do lote na embalagem não coincide com a data de validade do lote carregada no sistema.	NMVS_FE_LOT_12	Sim	#A52



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 5 de 53

Mensagem de alerta (Arvato NMVS, em língua Portuguesa)	Mensagem de alerta (Arvato NMVS, em língua Inglesa)	Mensagem de alerta (EU Hub)	Significado	Código alerta (Arvato NMVS)	Reportado automaticamente ao TAIM/AIP	Código alerta (EU Hub)
O número de série não foi encontrado na base de dados. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	<i>Unknown serial number</i>	<i>Pack Not Found</i>	O número de série que consta na embalagem não foi encontrado no sistema associado ao código do produto (GTIN) que consta na embalagem.	NMVS_NC_PC_02	Sim	#A3
O número de série é válido, mas não pertence ao lote. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	<i>The batch ID does not match the serial number in the NMVS</i>	<i>Batch Number Mismatch</i>	O número de série que consta na embalagem foi encontrado no sistema associado ao GTIN que consta na embalagem, mas não está associado ao número de lote que consta na embalagem.	NMVS_FE_LOT_13	Sim	#A68



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 6 de 53

Mensagem de alerta (Arvato NMVS, em língua Portuguesa)	Mensagem de alerta (Arvato NMVS, em língua Inglesa)	Mensagem de alerta (EU Hub)	Significado	Código alerta (Arvato NMVS)	Reportado automaticamente ao TAIM/AIP	Código alerta (EU Hub)
O identificador único já se encontra no estado pretendido. Realize uma operação de verificação e confirme se é possível reverter o estado do identificador único.	<i>Property is already set on pack</i>	Attempt to decommission an already decommissioned pack (tentativa de desativação de embalagem já desativada)	A embalagem já se encontra no estado pretendido (e.g. tentar reverter o estado de uma embalagem que já se encontra no estado <i>active</i>).	NMVS_NC_PCK_19	Sim	#A7
O identificador único já se encontra no estado Inativo. Realize uma operação de verificação e confirme se é possível reverter o estado do identificador único para o estado Ativo.	<i>Pack is already inactive</i> Ou <i>Status change could not be performed</i> (tentativa de desativação de embalagem já desativada)	Attempt to decommission an already decommissioned pack (tentativa de desativação de embalagem já desativada)	Foi tentada uma desativação de uma embalagem já desativada anteriormente.	NMVS_NC_PCK_22 NMVS_NC_PCK_27	Sim	#A24



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 7 de 53

Mensagem de alerta (Arvato NMVS, em língua Portuguesa)	Mensagem de alerta (Arvato NMVS, em língua Inglesa)	Mensagem de alerta (EU Hub)	Significado	Código alerta (Arvato NMVS)	Reportado automaticamente ao TAIM/AIP	Código alerta (EU Hub)
O estado do identificador único não permite a operação. Realize uma operação de verificação e confirme o estado do identificador único e respetivo motivo. Deve utilizar a operação de reversão correspondente a esse motivo.	<i>Actual pack status doesn't match the undo transaction (set and undo status must be equivalent)</i>	Attempt to decommission an already decommissioned pack	A transação <i>undo</i> não corresponde ao <i>status</i> da embalagem (ex: tentativa de realização de <i>undo dispense</i> quando a embalagem está no estado <i>inactive - sample</i>).	NMVS_NC_PCK_06	Sim	#A24

Tabela 1 – Alertas de potencial falsificação.



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 8 de 53

3. Eliminação e prevenção de alertas

Sem prejuízo das instruções que possam ser emitidas pelo INFARMED, I.P., recomenda-se que os alertas de potencial falsificação sejam analisados conforme descrito nos seguintes documentos:

- MVOPT-RG-0010 Recomendações aos TAIM/AIP para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação (ou o documento MVOPT-RG-0019 na versão inglesa);
- MVOPT-RG-0011 Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação.

Nos subcapítulos seguintes são apresentados os tipos de alerta, respetivas causas mais prováveis e medidas para eliminação e prevenção. A informação encontra-se organizada por tipo de entidade – TAIM/AIP, distribuidores por grosso de medicamentos de uso humano, farmácias e estabelecimentos de cuidados de saúde. As medidas apresentadas para eliminação e prevenção dos alertas resultam da experiência de análise das causas mais prováveis, e das medidas já implementadas com o mesmo objetivo. Foi também considerada a experiência adquirida por entidades congéneres de outros países.



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 9 de 53

3.1 Titulares de autorização de introdução no mercado (TAIM) ou titulares de autorização de importação paralela (TAIP)

Neste subcapítulo são descritas causas mais prováveis dos alertas de potencial falsificação, quando estes são atribuíveis a TAIM/AIP. Se aplicadas, as medidas apresentadas contribuirão para a eliminação dos alertas atuais e prevenção de alertas no futuro.

#	Mensagem de alerta	Código alerta (EU hub)	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
1	<i>Product Not Found</i> (produto desconhecido)	A1	Dados relativos às embalagens (<i>master data</i>) não carregados no sistema de verificação no momento em que o Utilizador efetuou a transação que originou o alerta.	Toda a informação (<i>master data e pack data</i>) deve estar carregada no sistema de verificação antes da chegada das embalagens físicas ao mercado. Mais informação sobre <i>master data e pack data</i> aqui . Consultar o documento MVOPT-RG-0010 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/). Caso necessário, poderá ser contactada a MVO Portugal através do email alertas@mvoportugal.pt para confirmação de carregamento da informação com sucesso.



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 10 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta (EU hub)	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
2	<i>Product Not Found</i> (produto desconhecido)	A1	Alertas gerados relativos a embalagens que não estão no âmbito da Diretiva ou do Regulamento Delegado, mas que estão dotadas de identificador único e estão em comercialização (i.e. embalagens serializadas libertadas antes de 9 de Fevereiro de 2019).	<p>Embora não seja de carácter obrigatório, toda a informação (<i>master data</i> e <i>pack data</i>) relativa a embalagens dotadas de identificador único e libertadas antes de 9 de fevereiro de 2019 deve estar carregada no sistema de verificação de modo a evitar alertas. Mais informação sobre <i>master data</i> e <i>pack data</i> aqui.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0010 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>A informação relativa aos lotes dotados de identificador único que tenham sido libertados antes de 9 de Fevereiro de 2019 deve ser remetida à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0027 Lotes serializados que não se encontram ao abrigo do Regulamento Delegado v1.0, que deverá ser enviado para o email alertas@mvoptugal.pt. De igual modo, devem ser reportados, utilizando o mesmo formulário, os lotes serializados e libertados para o mercado que não estejam ao abrigo da Diretiva ou do Regulamento Delegado (ex: <i>indian packs</i>).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 11 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta (EU hub)	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
3	<i>Product Not Found</i> (produto desconhecido)	A1	<p>Codificação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: GTIN com menos de 14 caracteres).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: não separação do número de série ou do número de lote do número de registo).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: designar o número de registo como sendo o GTIN).</p> <p>Informação no código 2D não é idêntica à informação carregada no sistema de verificação.</p>	<p>Garantir a codificação correta dos elementos do identificador único no código 2D.</p> <p>Garantir que a informação relativa às embalagens (<i>master data</i> e <i>pack data</i>) foi carregada com sucesso no sistema de verificação antes da chegada das embalagens ao mercado.</p> <p>Garantir que a informação que consta no código 2D é idêntica à informação carregada no sistema de verificação.</p> <p>Mais informação sobre <i>master data</i> e <i>pack data</i> aqui.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0010 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Consultar aqui informação sobre standards GS1.</p>
4	<i>Product Not Found</i> (produto desconhecido)	A1	<p>Impressão errada dos elementos no formato legível por pessoas (GTIN), levando a erros de inserção manual por parte do Utilizador.</p>	<p>Garantir a correta impressão dos elementos no formato legível por pessoas. A informação dos elementos no formato legível por pessoas deve ser idêntica à informação carregada no sistema de verificação.</p> <p>Mais informação sobre <i>master data</i> e <i>pack data</i> aqui.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0010 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Consultar aqui informação sobre standards GS1.</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 12 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta (EU hub)	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
5	<i>Batch Not Found</i> (lote desconhecido)	A2	Dados relativos às embalagens (<i>pack data</i>) não carregados no sistema de verificação no momento em que o Utilizador efetuou a transação que originou o alerta.	Toda a informação (<i>master data</i> e <i>pack data</i>) deve estar carregada no sistema de verificação antes da chegada das embalagens ao mercado. Mais informação sobre <i>master data</i> e <i>pack data</i> aqui . Consultar o documento MVOPT-RG-0010 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).
6	<i>Batch Not Found</i> (lote desconhecido)	A2	Codificação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: utilização errada de letras maiúsculas ou minúsculas). Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: não separação do número de lote do número de registo). Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: designar o número de lote como sendo o GTIN). Informação no código 2D não é idêntica à informação carregada no sistema de verificação.	Garantir a codificação correta dos elementos do identificador único no código 2D. Garantir que a informação relativa às embalagens (<i>master data</i> e <i>pack data</i>) foi carregada com sucesso no sistema de verificação antes da chegada das embalagens ao mercado. Garantir que a informação que consta no código 2D é idêntica à informação carregada no sistema de verificação. Mais informação sobre <i>master data</i> e <i>pack data</i> aqui . Consultar o documento MVOPT-RG-0010 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 13 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta (EU hub)	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
7	<i>Pack Not Found</i> (número de série desconhecido)	A3	Dados relativos às embalagens (<i>pack data</i>) não carregados no sistema de verificação no momento em que o Utilizador efetuou a transação que originou o alerta. Embalagens colocadas no mercado sem que a respetiva informação tenha sido carregada no sistema de verificação (ex: amostras de referência colocadas no mercado por engano).	Toda a informação (<i>master data</i> e <i>pack data</i>) deve estar carregada no sistema de verificação antes da chegada das embalagens ao mercado. Mais informação sobre <i>master data</i> e <i>pack data</i> aqui . Consultar o documento MVOPT-RG-0010 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/). Caso necessário, poderá ser contactada a MVO Portugal através do email alertas@mvoptugal.pt para confirmação de carregamento da informação com sucesso (não é possível confirmar números de série, dado que essa informação não está disponível para consulta no sistema de verificação).
8	<i>Pack Not Found</i> (número de série desconhecido)	A3	Codificação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: utilização errada de letras maiúsculas ou minúsculas). Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: não separação do número de série do número de registo). Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: designar o número de série como sendo o número de registo). Informação no código 2D não é idêntica à informação carregada no sistema de verificação.	Garantir a codificação correta dos elementos do identificador único no código 2D. Garantir que a informação relativa às embalagens (<i>master data</i> e <i>pack data</i>) foi carregada com sucesso no sistema de verificação antes da chegada das embalagens ao mercado. Mais informação sobre <i>master data</i> e <i>pack data</i> aqui . Garantir que a informação que consta no código 2D é idêntica à informação carregada no sistema de verificação. Consultar o documento MVOPT-RG-0010 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 14 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta (EU hub)	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
9	<i>Pack Not Found</i> (número de série desconhecido)	A3	Impressão errada dos elementos no formato legível por pessoas (número de série), levando a erros de inserção manual por parte do Utilizador.	Garantir a correta impressão dos elementos no formato legível por pessoas. A informação dos elementos no formato legível por pessoas deve ser idêntica à informação carregada no sistema de verificação. Mais informação sobre <i>master data</i> e <i>pack data</i> aqui . Consultar o documento MVOPT-RG-0010 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/).
10	<i>Expiry Date Mismatch</i> (erro na data de validade)	A52	A data de validade carregada no sistema de verificação não é idêntica à data de validade codificada no código 2D. Exemplo: a data de validade carregada no sistema de verificação é 220122 (segundo o formato definido YYMMDD), mas a data de validade codificada no código 2D é 220131.	A data de validade codificada no código 2D deve seguir o formato YYMMDD. A data de validade carregada no sistema de verificação deve ser idêntica à data de validade codificada no código 2D. A data de validade impressa na embalagem deve ser idêntica à data de validade carregada no sistema. Caso a data de validade impressa na embalagem contenha apenas ano e mês, a data de validade codificada no código 2D deve ter o formato YYMM00 (dois zeros nos campos relativos ao dia). O dia da data de validade deve ser o último dia do mês ou 00. Consultar o documento MVOPT-RG-0010 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/). Mais informação sobre <i>master data</i> e <i>pack data</i> aqui .



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 15 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta (EU hub)	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
11	<i>Batch Number Mismatch</i> (número de série não corresponde ao lote)	A68	<p>Codificação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: utilização errada de letras maiúsculas ou minúsculas na descrição do lote).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: não separação do número de lote do número de registo).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: designar o número de lote como sendo o número de registo).</p> <p>Informação errada carregada no sistema de verificação (número de lote e número de série válidos, mas o número de série pertence a outro lote).</p> <p>Informação no código 2D não é idêntica à informação carregada no sistema de verificação.</p>	<p>Garantir a codificação correta dos elementos do identificador único no código 2D.</p> <p>Garantir que a informação relativa às embalagens (<i>master data</i> e <i>pack data</i>) foi carregada com sucesso no sistema de verificação antes da chegada das embalagens ao mercado.</p> <p>Garantir que a informação que consta no código 2D é idêntica à informação carregada no sistema de verificação.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0010 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre <i>master data</i> e <i>pack data</i> aqui.</p>

Tabela 2 – Medidas para eliminação e prevenção de alertas, para TAIM/AIP.



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 16 de 53

3.2 Distribuidores por grosso de medicamentos de uso humano

Neste subcapítulo são descritas causas mais prováveis dos alertas de potencial falsificação, quando estes são atribuíveis a distribuidores por grosso de medicamentos de uso humano. Se aplicadas, as medidas apresentadas contribuirão para a eliminação dos alertas atuais e prevenção de alertas no futuro. É utilizada a descrição da mensagem de cada alerta em língua Portuguesa. As descrições em língua Inglesa podem ser consultadas no capítulo 2 do presente documento.

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
1	O código de produto (GTIN) não foi encontrado na base de dados. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_NC_PC_01	Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado): Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o GTIN). Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: ler um GTIN com menos de 14 dígitos).	Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: configuração de <i>group separators</i>). Envolver os fornecedores respetivos se necessário. Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações. Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/). Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui , e no documento MVOPT-RG-0012 Protocolo de verificação configuração de scanners (disponível em https://mvoportugal.pt/). Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoportugal.pt/).



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 17 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
2	O lote não foi encontrado na base de dados. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_FE_LOT_03	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Troca de letras maiúsculas por letras minúsculas, ou vice-versa (ex: o número de lote é "A1B2C3" mas é lido "a1b2c3" pelo scanner).</p> <p>Não leitura de caracteres especiais (ex: o número de lote é "12345-B1" mas é lido "12345B1" pelo scanner).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o número de lote).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: considerar número de lote a concatenação do número de lote com o número de registo).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: configuração de <i>character set</i>). Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui, e no documento MVOPT-RG-0012 Protocolo de verificação configuração de scanners (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 18 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
3	O número de série não foi encontrado na base de dados. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_NC_PC_02	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Troca de letras maiúsculas por letras minúsculas, ou vice-versa (ex: o número de série é "A1B2C3" mas é lido "a1b2c3" pelo scanner).</p> <p>Não leitura de caracteres especiais (ex: o número de série é "12345-B1" mas é lido "12345B1" pelo scanner).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o número de série).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: considerar número de série a concatenação do número de série com o número de registo).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software. Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui, e no documento MVOPT-RG-0012 Protocolo de verificação configuração de scanners (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 19 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
4	A data de validade está errada. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_FE_LOT_12	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Leitura da data de validade em ordem inversa (i.e. em vez de ler a data de validade no formato YYMMDD, é considerado pelo scanner DDMMYY).</p> <p>O scanner considera a data em que a transação ocorreu e não a data que consta no código 2D (ex: a data no código 2D é 220515, mas é considerado pelo scanner a data 190930).</p> <p>O scanner converte a data que consta no código 2D no último dia do mês, ou para o último dia do mês anterior (ex: a data no código 2D é 220415, mas o scanner converte para 220430).</p> <p>O scanner converte a data que consta no código 2D no primeiro dia do mês (ex: a data no código 2D é 220415, mas o scanner converte para 220401).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: interface). Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui, e no documento MVOPT-RG-0012 Protocolo de verificação configuração de scanners (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 20 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
5	O número de série é válido, mas não pertence ao lote. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_FE_LOT_13	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Troca de letras maiúsculas por letras minúsculas, ou vice-versa (ex: o número de lote é "A1B2C3" mas é lido "a1b2c3" pelo scanner).</p> <p>Não leitura de caracteres especiais (ex: o número de lote é "12345-B1" mas é lido "12345B1" pelo scanner).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o número de lote).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: considerar número de lote a concatenação do número de lote com o número de registo).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: configuração do <i>character set</i>). Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvportugal.pt/).</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui, e no documento MVOPT-RG-0012 Protocolo de verificação configuração de scanners (disponível em https://mvportugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvportugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 21 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
6	O identificador único já se encontra no estado pretendido. Realize uma operação de verificação e confirme se é possível reverter o estado do identificador único.	NMVS_NC_PCK_19 NMVS_NC_PCK_23 NMVS_NC_PCK_28	Repetição de uma operação de desativação de uma embalagem já desativada previamente pelo próprio distribuidor.	<p>Antes de realizar uma operação de desativação, deverá ser realizada uma operação de verificação. Caso a embalagem já esteja desativada, não deverá ser realizada a operação de desativação.</p> <p>Em caso de utilização de <i>bulk transactions</i>, o Utilizador deve aguardar resposta do sistema de verificação antes de repetir a operação. Caso contrário, serão gerados alertas.</p> <p>Os mecanismos de <i>retry</i> nos sistemas dos Utilizadores Finais devem ser desenvolvidos e configurados de modo que não sejam geradas chamadas desnecessárias ao PTNMVS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Transações <i>single</i>: apenas as mensagens de retorno conhecidas devem gerar tentativas de reprocessamento. O tempo entre tentativas deve aumentar com o aumento do número de tentativas (ex: o intervalo entre a 1ª e a 2ª tentativas será de 1 minuto, entre a 2ª e a 3ª tentativas será de 5 minutos, etc).• Transações <i>bulk</i> e <i>mixed bulk</i>: o pedido de resultado da transação inicial deverá ser realizado após pelo menos 1 minuto após a transação inicial. A transação inicial não pode ser repetida caso o pedido de resultado não tenha ainda sido recebido, não tenha tido sucesso, ou a resposta do PtMVS não seja conhecida. <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 22 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
7	O identificador único já se encontra no estado pretendido. Realize uma operação de verificação e confirme se é possível reverter o estado do identificador único.	NMVS_NC_PCK_19 NMVS_NC_PCK_23 NMVS_NC_PCK_28	A embalagem foi entregue já desativada no ponto de dispensa (farmácia ou hospital), quando deveria ter sido entregue no estado ativo.	<p>Garantir que as embalagens são entregues no ponto de dispensa (farmácias e hospitais) com o identificador único ativo.</p> <p>Manter corretamente catalogados os clientes, relativamente à necessidade de desativar as embalagens previamente à entrega.</p> <p>As listas de hospitais aos quais as embalagens devem ser entregues com o identificador único ativo podem ser encontradas aqui, aqui e aqui.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p>

Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 23 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
8	O identificador único já se encontra no estado Inativo. Realize uma operação de verificação e confirme se é possível reverter o estado do identificador único para o estado Ativo.	NMVS_NC_PCK_22 NMVS_NC_PCK_27 NMVS_NC_PCK_30	Foi tentada a desativação do identificador único que já se encontra desativado. O estado do IU é diferente do que está a ser utilizado (i.e. o IU encontra-se no estado <i>Inactive/Dispensed</i> , mas foi tentada uma desativação <i>Inactive/Destroy</i>).	<p>Antes de realizar uma operação de desativação, deverá ser realizada uma operação de verificação. Caso a embalagem já esteja desativada, não deverá ser realizada a operação de desativação.</p> <p>Em caso de utilização de <i>bulk transactions</i>, o Utilizador deve aguardar resposta do sistema de verificação antes de repetir a operação. Caso contrário, serão gerados alertas.</p> <p>Os mecanismos de <i>retry</i> nos sistemas dos Utilizadores Finais devem ser desenvolvidos e configurados de modo que não sejam geradas chamadas desnecessárias ao PTNMVS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transações <i>single</i>: apenas as mensagens de retorno conhecidas devem gerar tentativas de reprocessamento. O tempo entre tentativas deve aumentar com o aumento do número de tentativas (ex: o intervalo entre a 1ª e a 2ª tentativas será de 1 minuto, entre a 2ª e a 3ª tentativas será de 5 minutos, etc). • Transações <i>bulk</i> e <i>mixed bulk</i>: o pedido de resultado da transação inicial deverá ser realizado após pelo menos 1 minuto após a transação inicial. A transação inicial não pode ser repetida caso o pedido de resultado não tenha ainda sido recebido, não tenha tido sucesso, ou a resposta do PtMVS não seja conhecida. <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 24 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
9	O identificador único foi desativado há mais de 10 dias e não é possível ser revertido.	NMVS_NC_PCK_20	<p>A transação <i>undo</i> foi realizada há mais de 10 dias após a transação inicial.</p> <p>Não é possível reverter o estado do identificador único.</p> <p>As transações <i>undo</i> podem ser realizadas nos 10 dias (240 horas) imediatamente após a transação inicial, e apenas pelo mesmo utilizador.</p>	<p>Antes de realizar uma operação de reversão do estado do identificador único, deverá ser realizada uma operação de verificação. Caso o identificador único tenha sido desativado há mais de 10 dias, não será possível realizar a reversão para o estado <i>Active</i>.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p>
10	O identificador único foi desativado por outra entidade	NMVS_NC_PCK_21	<p>A transação <i>undo</i> foi realizada por um Utilizador (entidade) diferente daquele que realizou a transação original.</p> <p>As transações <i>undo</i> podem ser realizadas nos 10 dias (240 horas) imediatamente após a transação inicial, e apenas pelo mesmo utilizador.</p>	<p>Antes de realizar uma operação de reversão do estado do identificador único, deverá ser realizada uma operação de verificação. Caso o identificador único tenha sido desativado por outra entidade, não será possível realizar a reversão para o estado <i>Active</i>.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 25 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
11	O estado do identificador único não permite a operação. Realize uma operação de verificação e confirme o estado do identificador único e respetivo motivo. Deve utilizar a operação de reversão correspondente a esse motivo.	NMVS_NC_PCK_06	<p>A transação <i>undo</i> não corresponde ao <i>status</i> da embalagem (ex: tentativa de realização de <i>undo dispense</i> quando a embalagem está no estado <i>inactive – sample</i>).</p> <p>As transações <i>undo</i> podem ser realizadas nos 10 dias (240 horas) imediatamente após a transação inicial, e apenas pelo mesmo utilizador.</p>	<p>Antes de realizar uma operação de reversão do estado do identificador único, deverá ser realizada uma operação de verificação. A operação de reversão só é possível se for utilizado o estado em que o identificador único se encontra (i.e. se o estado é <i>Inactive/Supplied</i>, deve ser realizada uma operação <i>Undo/Supplied</i>).</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p>

Tabela 3 – Medidas para eliminação e prevenção de alertas, para DGMUH.

3.3 Farmácias

Neste subcapítulo são descritas causas mais prováveis dos alertas de potencial falsificação, quando estes são atribuíveis a farmácias. Se aplicadas, as medidas apresentadas contribuirão para a eliminação dos alertas atuais e prevenção de alertas no futuro. É utilizada a descrição da mensagem de cada alerta em língua Portuguesa. As descrições em língua Inglesa podem ser consultadas no capítulo 2 do presente documento.

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
1	O código de produto (GTIN) não foi encontrado na base de dados. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_NC_PC_01	Inserção manual de informação de uma embalagem não serializada.	<p>Se a embalagem não está dotada de identificador único, não está sob as obrigações do Regulamento Delegado e assim não é necessário proceder à verificação e desativação.</p> <p>Sempre que uma embalagem esteja dotada de identificador único, o mesmo deve ser lido e a informação transmitida ao sistema de verificação (independentemente de a embalagem estar dotada do código 39).</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 27 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
2	O código de produto (GTIN) não foi encontrado na base de dados. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_NC_PC_01	Inserção manual incorreta dos elementos em formato legível por pessoas.	<p>As transações que permitem inserção manual foram concebidas para utilização em casos excecionais, devendo ser utilizadas o menos possível dada a propensão para erros de inserção.</p> <p>Caso sejam utilizadas transações de inserção manual, garantir que a inserção dos elementos do identificador único é realizada de forma correta.</p> <p>O PTNMVS permite três tentativas incorretas de inserção manual antes de gerar alerta de potencial falsificação.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015. Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 28 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
3	O código de produto (GTIN) não foi encontrado na base de dados. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_NC_PC_01	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o GTIN).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: ler um GTIN com menos de 14 dígitos).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: configuração de <i>group separators</i>). Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui, e no documento MVOPT-RG-0012 Protocolo de verificação configuração de scanners (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 29 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
4	O código de produto (GTIN) não foi encontrado na base de dados. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_NC_PC_01	Após inserção manual errada dos elementos do identificador único, o software da farmácia gera sucessivas chamadas ao sistema de verificação, criando alertas para a mesma embalagem em intervalos de tempo específicos (ex: a cada dez minutos).	<p>O software da farmácia deverá ser corrigido em conformidade.</p> <p>Os mecanismos de <i>retry</i> nos sistemas dos Utilizadores Finais devem ser desenvolvidos e configurados de modo que não sejam geradas chamadas desnecessárias ao PTNMVS: apenas as mensagens de retorno conhecidas devem gerar tentativas de reprocessamento. O tempo entre tentativas deve aumentar com o aumento do número de tentativas (ex: o intervalo entre a 1ª e a 2ª tentativas será de 1 minuto, entre a 2ª e a 3ª tentativas será de 5 minutos, etc).</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 30 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
5	O lote não foi encontrado na base de dados. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_FE_LOT_03	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Troca de letras maiúsculas por letras minúsculas, ou vice-versa (ex: o número de lote é "A1B2C3" mas é lido "a1b2c3" pelo scanner).</p> <p>Não leitura de caracteres especiais (ex: o número de lote é "12345-B1" mas é lido "12345B1" pelo scanner).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o número de lote).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: considerar número de lote a concatenação do número de lote com o número de registo).</p> <p>A velocidade de leitura do scanner não está ajustada. Em casos de scan de mais de uma embalagem, o scanner considera elementos dos códigos 2D de diversas embalagens como sendo relativos a uma determinada embalagem (ex: considerar o número de lote de uma embalagem e o número de série de outra).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: configuração do <i>character set</i>). Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui, e no documento MVOPT-RG-0012 Protocolo de verificação configuração de scanners (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 31 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
6	O número de série não foi encontrado na base de dados. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_NC_PC_02	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Troca de letras maiúsculas por letras minúsculas, ou vice-versa (ex: o número de série é "A1B2C3" mas é lido "a1b2c3" pelo scanner).</p> <p>Não leitura de caracteres especiais (ex: o número de série é "12345-B1" mas é lido "12345B1" pelo scanner).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o número de série).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: considerar número de série a concatenação do número de série com o número de registo).</p> <p>A velocidade de leitura do scanner não está ajustada. Em casos de scan de mais de uma embalagem, o scanner considera elementos dos códigos 2D de diversas embalagens como sendo relativos a uma determinada embalagem (ex: considerar o número de lote de uma embalagem e o número de série de outra).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software. Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui, e no documento MVOPT-RG-0012 Protocolo de verificação configuração de scanners (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 32 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
7	O número de série não foi encontrado na base de dados. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_NC_PC_02	Após inserção manual errada dos elementos do identificador único, o software da farmácia gera sucessivas chamadas ao sistema de verificação, criando alertas para a mesma embalagem em intervalos de tempo específicos (ex: a cada dez minutos).	<p>O software da farmácia deverá ser corrigido em conformidade.</p> <p>Os mecanismos de <i>retry</i> nos sistemas dos Utilizadores Finais devem ser desenvolvidos e configurados de modo que não sejam geradas chamadas desnecessárias ao PTNMVS: apenas as mensagens de retorno conhecidas devem gerar tentativas de reprocessamento. O tempo entre tentativas deve aumentar com o aumento do número de tentativas (ex: o intervalo entre a 1ª e a 2ª tentativas será de 1 minuto, entre a 2ª e a 3ª tentativas será de 5 minutos, etc).</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui, e no documento MVOPT-RG-0012 Protocolo de verificação configuração de scanners (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 33 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
8	A data de validade está errada. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_FE_LOT_12	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Leitura da data de validade em ordem inversa (i.e. em vez de ler a data de validade no formato YYMMDD, é considerado pelo scanner DDMMYY).</p> <p>O scanner considera a data em que a transação ocorreu e não a data que consta no código 2D (ex: a data no código 2D é 220515, mas é considerado pelo scanner a data 190930).</p> <p>O scanner converte a data que consta no código 2D no último dia do mês, ou do último dia do mês anterior (ex: a data no código 2D é 220415, mas o scanner converte para 220430).</p> <p>O scanner converte a data que consta no código 2D no primeiro dia do mês (ex: a data no código 2D é 220415, mas o scanner converte para 220401).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: interface). Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui, e no documento MVOPT-RG-0012 Protocolo de verificação configuração de scanners (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 34 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
9	O número de série é válido, mas não pertence ao lote. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_FE_LOT_13	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Troca de letras maiúsculas por letras minúsculas, ou vice-versa (ex: o número de lote é "A1B2C3" mas é lido "a1b2c3" pelo scanner).</p> <p>Não leitura de caracteres especiais (ex: o número de lote é "12345-B1" mas é lido "12345B1" pelo scanner).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o número de lote).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: considerar número de lote a concatenação do número de lote com o número de registo).</p> <p>A velocidade de leitura do scanner não está corretamente calibrada. Numa venda com mais que uma embalagem, o <i>scanner</i> combina elementos do código 2D de embalagens diferentes como se tratasse dos elementos da mesma embalagem (ex: considerar para uma embalagem o GTIN de outra embalagem).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: configuração do <i>character set</i>). Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui, e no documento MVOPT-RG-0012 Protocolo de verificação configuração de scanners (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 35 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
10	O identificador único já se encontra no estado pretendido. Realize uma operação de verificação e confirme se é possível reverter o estado do identificador único.	NMVS_NC_PCK_19 NMVS_NC_PCK_23 NMVS_NC_PCK_28	Repetição de uma operação de desativação de uma embalagem já desativada previamente pela própria farmácia.	<p>Antes de realizar uma operação de desativação, deverá ser realizada uma operação de verificação. Caso a embalagem já esteja desativada, não deverá ser realizada a operação de desativação.</p> <p>Em caso de utilização de <i>mixed bulk transactions</i>, o Utilizador deve aguardar resposta do sistema de verificação antes de repetir a operação. Caso contrário, serão gerados alertas.</p> <p>Os mecanismos de <i>retry</i> nos sistemas dos Utilizadores Finais devem ser desenvolvidos e configurados de modo que não sejam geradas chamadas desnecessárias ao PtMVS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Transações <i>single</i>: apenas as mensagens de retorno conhecidas devem gerar tentativas de reprocessamento. O tempo entre tentativas deve aumentar com o aumento do número de tentativas (ex: o intervalo entre a 1ª e a 2ª tentativas será de 1 minuto, entre a 2ª e a 3ª tentativas será de 5 minutos, etc).• Transações <i>mixed bulk</i>: o pedido de resultado da transação inicial deverá ser realizado após pelo menos 1 minuto após a transação inicial. A transação inicial não pode ser repetida caso o pedido de resultado não tenha ainda sido recebido, não tenha tido sucesso, ou a resposta do PtMVS não seja conhecida. <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015. Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 36 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
11	O identificador único já se encontra no estado Inativo. Realize uma operação de verificação e confirme se é possível reverter o estado do identificador único para o estado Ativo.	NMVS_NC_PCK_22 NMVS_NC_PCK_27 NMVS_NC_PCK_30	Foi tentada a desativação do identificador único que já se encontra desativado. O estado do IU é diferente do que está a ser utilizado (i.e. o IU encontra-se no estado <i>Inactive/Dispensed</i> , mas foi tentada uma desativação <i>Inactive/Destroy</i>).	<p>Antes de realizar uma operação de desativação, deverá ser realizada uma operação de verificação. Caso a embalagem já esteja desativada, não deverá ser realizada a operação de desativação.</p> <p>Em caso de utilização de <i>mixed bulk transactions</i>, o Utilizador deve aguardar resposta do sistema de verificação antes de repetir a operação. Caso contrário, serão gerados alertas.</p> <p>Os mecanismos de <i>retry</i> nos sistemas dos Utilizadores Finais devem ser desenvolvidos e configurados de modo que não sejam geradas chamadas desnecessárias ao PtMVS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Transações <i>single</i>: apenas as mensagens de retorno conhecidas devem gerar tentativas de reprocessamento. O tempo entre tentativas deve aumentar com o aumento do número de tentativas (ex: o intervalo entre a 1ª e a 2ª tentativas será de 1 minuto, entre a 2ª e a 3ª tentativas será de 5 minutos, etc).• Transações <i>mixed bulk</i>: o pedido de resultado da transação inicial deverá ser realizado após pelo menos 1 minuto após a transação inicial. A transação inicial não pode ser repetida caso o pedido de resultado não tenha ainda sido recebido, não tenha tido sucesso, ou a resposta do PtMVS não seja conhecida. <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015. Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 37 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
12	O identificador único foi desativado há mais de 10 dias e não é possível ser revertido.	NMVS_NC_PCK_20	<p>A transação <i>undo</i> foi realizada há mais de 10 dias após a transação inicial.</p> <p>Não é possível reverter o estado do identificador único.</p> <p>As transações <i>undo</i> podem ser realizadas nos 10 dias (240 horas) imediatamente após a transação inicial, e apenas pelo mesmo utilizador.</p>	<p>Antes de realizar uma operação de reversão do estado do identificador único, deverá ser realizada uma operação de verificação. Caso o identificador único tenha sido desativado há mais de 10 dias, não será possível realizar a reversão para o estado <i>Active</i>.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015. Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p>
13	O identificador único foi desativado por outra entidade	NMVS_NC_PCK_21	<p>A transação <i>undo</i> foi realizada por um Utilizador (entidade) diferente daquele que realizou a transação original.</p> <p>As transações <i>undo</i> podem ser realizadas nos 10 dias (240 horas) imediatamente após a transação inicial, e apenas pelo mesmo utilizador.</p>	<p>Antes de realizar uma operação de reversão do estado do identificador único, deverá ser realizada uma operação de verificação. Caso o identificador único tenha sido desativado por outra entidade, não será possível realizar a reversão para o estado <i>Active</i>.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015. Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 38 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
14	O estado do identificador único não permite a operação. Realize uma operação de verificação e confirme o estado do identificador único e respetivo motivo. Deve utilizar a operação de reversão correspondente a esse motivo.	NMVS_NC_PCK_06	<p>A transação <i>undo</i> não corresponde ao <i>status</i> da embalagem (ex: tentativa de realização de <i>undo dispense</i> quando a embalagem está no estado <i>inactive – sample</i>).</p> <p>As transações <i>undo</i> podem ser realizadas nos 10 dias (240 horas) imediatamente após a transação inicial, e apenas pelo mesmo utilizador.</p>	<p>Antes de realizar uma operação de reversão do estado do identificador único, deverá ser realizada uma operação de verificação. A operação de reversão só é possível se for utilizado o estado em que o identificador único se encontra (i.e. se o estado é <i>Inactive/Supplied</i>, deve ser realizada uma operação <i>Undo/Supplied</i>).</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvportugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvportugal.pt/).</p>

Tabela 4 – Medidas para eliminação e prevenção de alertas, para farmácias.

3.4 Estabelecimentos de cuidados de saúde

Neste subcapítulo são descritas causas mais prováveis dos alertas de potencial falsificação, quando estes são atribuíveis a estabelecimentos de cuidados de saúde. Se aplicadas, as medidas apresentadas contribuirão para a eliminação dos alertas atuais e prevenção de alertas no futuro. É utilizada a descrição da mensagem de cada alerta em língua Portuguesa. As descrições em língua Inglesa podem ser consultadas no capítulo 2 do presente documento.

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
1	O código de produto (GTIN) não foi encontrado na base de dados. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_NC_PC_01	Inserção manual de informação de uma embalagem não serializada.	<p>Se a embalagem não está dotada de identificador único, não está sob as obrigações do Regulamento Delegado e assim não é necessário proceder à verificação e desativação.</p> <p>Sempre que uma embalagem esteja dotada de identificador único, o mesmo deve ser lido e a informação transmitida ao sistema de verificação (independentemente de a embalagem estar dotada do código 39).</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 40 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
2	O código de produto (GTIN) não foi encontrado na base de dados. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_NC_PC_01	Inserção manual incorreta dos elementos em formato legível por pessoas.	<p>As transações que permitem inserção manual foram concebidas para utilização em casos excecionais, devendo ser utilizadas o menos possível dada a propensão para erros de inserção.</p> <p>Caso sejam utilizadas transações de inserção manual, garantir que a inserção dos elementos do identificador único é realizada de forma correta.</p> <p>O PTNMVS permite três tentativas incorretas de inserção manual antes de gerar alerta de potencial falsificação.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015. Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 41 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
3	O código de produto (GTIN) não foi encontrado na base de dados. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_NC_PC_01	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o GTIN).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: ler um GTIN com menos de 14 dígitos).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: <i>group separators</i>). Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui, e no documento MVOPT-RG-0012 Protocolo de verificação configuração de scanners (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 42 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
4	O lote não foi encontrado na base de dados. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_FE_LOT_03	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Troca de letras maiúsculas por letras minúsculas, ou vice-versa (ex: o número de lote é "A1B2C3" mas é lido "a1b2c3" pelo scanner).</p> <p>Não leitura de caracteres especiais (ex: o número de lote é "12345-B1" mas é lido "12345B1" pelo scanner).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o número de lote).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: considerar número de lote a concatenação do número de lote com o número de registo).</p> <p>A velocidade de leitura do scanner não está ajustada. Em casos de scan de mais de uma embalagem, o scanner considera elementos dos códigos 2D de diversas embalagens como sendo relativos a uma determinada embalagem (ex: considerar o número de lote de uma embalagem e o número de série de outra).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: configuração do <i>character set</i>). Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui, e no documento MVOPT-RG-0012 Protocolo de verificação configuração de scanners (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p>

Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 43 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
5	O número de série não foi encontrado na base de dados. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_NC_PC_02	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Troca de letras maiúsculas por letras minúsculas, ou vice-versa (ex: o número de série é "A1B2C3" mas é lido "a1b2c3" pelo scanner).</p> <p>Não leitura de caracteres especiais (ex: o número de série é "12345-B1" mas é lido "12345B1" pelo scanner).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o número de série).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: considerar número de série a concatenação do número de série com o número de registo).</p> <p>A velocidade de leitura do scanner não está ajustada. Em casos de scan de mais de uma embalagem, o scanner considera elementos dos códigos 2D de diversas embalagens como sendo relativos a uma determinada embalagem (ex: considerar o número de lote de uma embalagem e o número de série de outra).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software. Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui, e no documento MVOPT-RG-0012 Protocolo de verificação configuração de scanners (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 44 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
6	A data de validade está errada. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_FE_LOT_12	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Leitura da data de validade em ordem inversa (i.e. em vez de ler a data de validade no formato YYMMDD, é considerado pelo scanner DDMMYY).</p> <p>O scanner considera a data em que a transação ocorreu e não a data que consta no código 2D (ex: a data no código 2D é 220515, mas é considerado pelo scanner a data 190930).</p> <p>O scanner converte a data que consta no código 2D no último dia do mês, ou do último dia do mês anterior (ex: a data no código 2D é 220415, mas o scanner converte para 220430).</p> <p>O scanner converte a data que consta no código 2D no primeiro dia do mês (ex: a data no código 2D é 220415, mas o scanner converte para 220401).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: interface). Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui, e no documento MVOPT-RG-0012 Protocolo de verificação configuração de scanners (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 45 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
7	O número de série é válido, mas não pertence ao lote. Se utilizou o scanner, insira os dados manualmente. Se a operação for bem-sucedida após inserção manual, verifique e corrija a configuração do scanner.	NMVS_FE_LOT_13	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Troca de letras maiúsculas por letras minúsculas, ou vice-versa (ex: o número de lote é "A1B2C3" mas é lido "a1b2c3" pelo scanner).</p> <p>Não leitura de caracteres especiais (ex: o número de lote é "12345-B1" mas é lido "12345B1" pelo scanner).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o número de lote).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: considerar número de lote a concatenação do número de lote com o número de registo).</p> <p>A velocidade de leitura do scanner não está corretamente calibrada. Numa venda com mais que uma embalagem, o <i>scanner</i> combina elementos do código 2D de embalagens diferentes como se tratasse dos elementos da mesma embalagem (ex: considerar para uma embalagem o GTIN de outra embalagem).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: configuração do <i>character set</i>). Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui, e no documento MVOPT-RG-0012 Protocolo de verificação configuração de scanners (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoptugal.pt/).</p>

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
8	O identificador único já se encontra no estado pretendido. Realize uma operação de verificação e confirme se é possível reverter o estado do identificador único.	NMVS_NC_PCK_19 NMVS_NC_PCK_23 NMVS_NC_PCK_28	Repetição de uma operação de desativação de uma embalagem já desativada previamente pela própria farmácia.	<p>Antes de realizar uma operação de desativação, deverá ser realizada uma operação de verificação. Caso a embalagem já esteja desativada, não deverá ser realizada a operação de desativação.</p> <p>Em caso de utilização de <i>mixed bulk transactions</i>, o Utilizador deve aguardar resposta do sistema de verificação antes de repetir a operação. Caso contrário, serão gerados alertas.</p> <p>Os mecanismos de <i>retry</i> nos sistemas dos Utilizadores Finais devem ser desenvolvidos e configurados de modo que não sejam geradas chamadas desnecessárias ao PtMVS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transações <i>single</i>: apenas as mensagens de retorno conhecidas devem gerar tentativas de reprocessamento. O tempo entre tentativas deve aumentar com o aumento do número de tentativas (ex: o intervalo entre a 1ª e a 2ª tentativas será de 1 minuto, entre a 2ª e a 3ª tentativas será de 5 minutos, etc). • Transações <i>mixed bulk</i>: o pedido de resultado da transação inicial deverá ser realizado após pelo menos 1 minuto após a transação inicial. A transação inicial não pode ser repetida caso o pedido de resultado não tenha ainda sido recebido, não tenha tido sucesso, ou a resposta do PtMVS não seja conhecida. <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p>

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
9	O identificador único já se encontra no estado Inativo. Realize uma operação de verificação e confirme se é possível reverter o estado do identificador único para o estado Ativo.	NMVS_NC_PCK_22 NMVS_NC_PCK_27 NMVS_NC_PCK_30	Foi tentada a desativação do identificador único que já se encontra desativado. O estado do IU é diferente do que está a ser utilizado (i.e. o IU encontra-se no estado <i>Inactive/Dispensed</i> , mas foi tentada uma desativação <i>Inactive/Destroy</i>).	<p>Antes de realizar uma operação de desativação, deverá ser realizada uma operação de verificação. Caso a embalagem já esteja desativada, não deverá ser realizada a operação de desativação.</p> <p>Em caso de utilização de <i>mixed bulk transactions</i>, o Utilizador deve aguardar resposta do sistema de verificação antes de repetir a operação. Caso contrário, serão gerados alertas.</p> <p>Os mecanismos de <i>retry</i> nos sistemas dos Utilizadores Finais devem ser desenvolvidos e configurados de modo que não sejam geradas chamadas desnecessárias ao PtMVS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transações <i>single</i>: apenas as mensagens de retorno conhecidas devem gerar tentativas de reprocessamento. O tempo entre tentativas deve aumentar com o aumento do número de tentativas (ex: o intervalo entre a 1ª e a 2ª tentativas será de 1 minuto, entre a 2ª e a 3ª tentativas será de 5 minutos, etc). • Transações <i>mixed bulk</i>: o pedido de resultado da transação inicial deverá ser realizado após pelo menos 1 minuto após a transação inicial. A transação inicial não pode ser repetida caso o pedido de resultado não tenha ainda sido recebido, não tenha tido sucesso, ou a resposta do PtMVS não seja conhecida. <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p>

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
10	O identificador único foi desativado há mais de 10 dias e não é possível ser revertido.	NMVS_NC_PCK_20	<p>A transação <i>undo</i> foi realizada há mais de 10 dias após a transação inicial.</p> <p>Não é possível reverter o estado do identificador único.</p> <p>As transações <i>undo</i> podem ser realizadas nos 10 dias (240 horas) imediatamente após a transação inicial, e apenas pelo mesmo utilizador.</p>	<p>Antes de realizar uma operação de reversão do estado do identificador único, deverá ser realizada uma operação de verificação. Caso o identificador único tenha sido desativado há mais de 10 dias, não será possível realizar a reversão para o estado <i>Active</i>.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015. Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p>
11	O identificador único foi desativado por outra entidade	NMVS_NC_PCK_21	<p>A transação <i>undo</i> foi realizada por um Utilizador (entidade) diferente daquele que realizou a transação original.</p> <p>As transações <i>undo</i> podem ser realizadas nos 10 dias (240 horas) imediatamente após a transação inicial, e apenas pelo mesmo utilizador.</p>	<p>Antes de realizar uma operação de reversão do estado do identificador único, deverá ser realizada uma operação de verificação. Caso o identificador único tenha sido desativado por outra entidade, não será possível realizar a reversão para o estado <i>Active</i>.</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015. Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 49 de 53

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
12	O estado do identificador único não permite a operação. Realize uma operação de verificação e confirme o estado do identificador único e respetivo motivo. Deve utilizar a operação de reversão correspondente a esse motivo.	NMVS_NC_PCK_06	<p>A transação <i>undo</i> não corresponde ao <i>status</i> da embalagem (ex: tentativa de realização de <i>undo dispense</i> quando a embalagem está no estado <i>inactive – sample</i>).</p> <p>As transações <i>undo</i> podem ser realizadas nos 10 dias (240 horas) imediatamente após a transação inicial, e apenas pelo mesmo utilizador.</p>	<p>Antes de realizar uma operação de reversão do estado do identificador único, deverá ser realizada uma operação de verificação. A operação de reversão só é possível se for utilizado o estado em que o identificador único se encontra (i.e. se o estado é <i>Inactive/Supplied</i>, deve ser realizada uma operação <i>Undo/Supplied</i>).</p> <p>Consultar o documento MVOPT-RG-0011 para recomendações para tratamento deste tipo de alertas (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p> <p>Mais informação sobre a utilização correta do PTNMVS pode ser encontrada no documento MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do PTNMVS (disponível em https://mvoportugal.pt/).</p>

Tabela 5 – Medidas para eliminação e prevenção de alertas, para estabelecimentos de cuidados de saúde.



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 50 de 53

4. Contactos

Para entrar em contacto com a MVO Portugal relativamente a alertas de potencial falsificação, deve ser utilizado o seguinte endereço de email: alertas@mvoportugal.pt.



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 51 de 53

5. Definições

Termo/acrónimo	Definição
EMVS	O sistema europeu para a verificação de medicamentos que é criado e gerido de acordo com o Capítulo VII do Regulamento Delegado. O EMVS compreende a Plataforma Europeia e os Sistemas Nacionais e permite aos Utilizadores Finais verificar a autenticidade dos medicamentos em conformidade com as disposições da Diretiva da UE sobre Medicamentos Falsificados e do Regulamento Delegado.
Hub Europeu, EU Hub ou Plataforma Europeia	A componente do EMVS sob a responsabilidade da EMVO, por esta criada e gerida, que funciona como um encaminhador central de dados e informações ao abrigo do artigo 32.º, n.º 1, alínea a) do Regulamento Delegado para a transmissão de Dados para e a partir dos Sistemas Nacionais.
Número de registo	Número de registo de autorização de introdução no mercado, atribuído pelo INFARMED, I.P.
ONVM - Organização(ões) Nacional(ais) de Verificação de Medicamentos	A(s) pessoa(s) coletiva(s) sem fins lucrativos estabelecida(s) na União Europeia com a responsabilidade de criar e gerir um/vários repositório(s) nacional(ais) e/ou supranacional (ais) em conformidade com as disposições da Diretiva da EU sobre Medicamentos Falsificados e o Regulamento Delegado.
Operação ou Transação	Atividade realizada no sistema de verificação: verificação, desativação ou reversão do estado do Identificador Único.
PTMVO ou MVOPT	MVO Portugal – Associação Portuguesa de Verificação de Medicamentos. A ONVM responsável pelo Sistema Nacional no território português.
PTNMVS, Sistema Nacional ou Sistema de Verificação	Sistema Nacional de Verificação de Medicamentos gerido pela MVO Portugal: o repositório nacional ou supranacional do EMVS ao abrigo do artigo 32.º, n.º 1, alínea b) do Regulamento Delegado sob a responsabilidade de uma ONVM. O SNVM encontra-se ligado à Plataforma Europeia e permite aos Utilizadores Finais verificar a autenticidade dos medicamentos em conformidade com as disposições da Diretiva da UE sobre Medicamentos Falsificados e com o Regulamento Delegado.
RG	<i>Reference Guide</i> – Guião para orientação.



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 52 de 53

Termo/acrónimo	Definição
TAIM	Titular de autorização de introdução no mercado.
TAIP	Titular de autorização de importação paralela.
Titulares de autorizações	A empresa, na qualidade de titular de autorização de introdução no mercado e/ou de autorização de importação paralela, bem como outros titulares de autorizações de introdução no mercado e/ou de importação paralela de medicamentos com efeitos no território de Portugal.
Utilizador	Uma pessoa concreta com acesso legítimo ao sistema do Utilizador Final.
Utilizador Final	Distribuidor, farmácia, hospital ou outra entidade autorizada a fornecer medicamentos de uso humano conforme definido na Diretiva e no Regulamento Delegado.

Tabela 6 – Definições.



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 2

Em vigor a partir de: 23-10-2023

Página 53 de 53

6. Documentos relacionados

Os seguintes documentos estão disponíveis em <https://mvoportugal.pt/>.

Nome do documento
MVOPT-RG-0006 Measures to eliminate and prevent alerts (documento idêntico ao MVOPT-RG-0007, em Língua Inglesa)
MVOPT-RG-0010 Recomendações aos TAIM/AIP para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação
MVOPT-RG-0011 Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação
MVOPT-RG-0012 Protocolo para verificação da configuração dos scanners pelos Utilizadores Finais
MVOPT-RG-0015 Recomendações para utilização do sistema nacional de verificação de medicamentos
MVOPT-TP-0027 Reporte de lotes serializados que não se encontram ao abrigo do Regulamento Delegado
Guia para a codificação de medicamentos

Tabela 7 – Documentos relacionados.