



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Maio de 2024

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



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 2 de 57

Aprovações

Nome	Função
Nuno Lages	Autor
Comissão de Segurança da Informação	Aprovador

Histórico de alterações ao documento

Versão	Data	Justificação das alterações	Descrição das alterações
1	29/05/2023	Documento inicial	N.A.
2	20/10/2023	Revisão do documento	Inclusão de recomendação relativa à inspeção visual da embalagem. Inclusão do código do documento na capa.
3	27/05/2024	Revisão do documento	Correção de gralhas.



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:


3

Data: Maio 2024

Página 3 de 57

Índice

1. Objetivo do documento.....	4
2. Âmbito do documento.....	4
3. Funcionamento do sistema de verificação e principais obrigações dos intervenientes.....	5
4. Alertas de potencial falsificação.....	7
5. Medidas para prevenção de ocorrência de alertas de potencial falsificação.....	8
6. Casos possíveis e ações recomendadas.....	10
6.1 Verificação do estado do Identificador Único com sucesso – estado <i>Active</i>	10
6.2 Desativação do Identificador Único com sucesso.....	11
6.3 Reversão do estado do Identificador Único com sucesso.....	12
6.4 Verificação do estado do Identificador Único com sucesso – estado <i>Supplied</i>	13
6.5 Verificação do estado do Identificador Único com sucesso – estado <i>Withdrawn, Recalled, ou Expired</i>	14
6.6 Verificação do estado do Identificador Único com sucesso – estado <i>Stolen, Free Sample, Exported, ou Locked</i>	15
6.7 Verificação do estado do Identificador Único com sucesso – estado <i>Destroyed ou Sample</i>	16
6.8 Verificação do estado do Identificador Único com sucesso – estado <i>Checked-Out</i>	17
6.9 Verificação, desativação ou reversão do estado do identificador único sem sucesso – produto desconhecido.....	18
6.10 Verificação ou desativação do estado do identificador único sem sucesso – lote desconhecido.....	21
6.11 Verificação ou desativação do estado do identificador único sem sucesso – número de série desconhecido.....	24
6.12 Verificação ou desativação do estado do identificador único sem sucesso – número de série não pertence ao lote.....	27
6.13 Verificação ou desativação do estado do identificador único sem sucesso – erro na data de validade.....	30
6.14 Desativação do estado do identificador único sem sucesso – IU já desativado.....	33
6.15 Desativação do estado do identificador único sem sucesso – IU já se encontra no estado pretendido.....	36
6.16 Reversão do estado do identificador único sem sucesso – desativado há mais de 10 dias.....	39
6.17 Reversão do estado do identificador único sem sucesso – desativado por outra entidade.....	42
6.18 Reversão do estado do identificador único sem sucesso – estado do IU não permite a operação.....	45
7. Pressupostos.....	48
8. Definições.....	50
9. Referências.....	51
Anexo 1 – Lista de alertas.....	52

	Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação		
	MVOPT-RG-0011	Versão:	3
	Data: Maio 2024	Página 4 de 57	

1. Objetivo do documento

Durante o período de transição ainda em curso (de acordo com a [Circular 020/2019 do INFARMED, I.P.](#)), a dispensa ao público deverá continuar mesmo em caso de alerta, a menos que haja fundadas razões para suspeita de potencial falsificação. Uma vez terminado o período de transição, as embalagens alvo de alertas de potencial falsificação deverão ser segregadas das embalagens comerciáveis até que seja concluído o processo de investigação.

Com o presente documento pretende-se descrever os procedimentos recomendados para tratamento dos alertas de potencial falsificação, por parte dos Utilizadores Finais. São descritas medidas preventivas e corretivas, e é identificada a informação considerada relevante exibir ao utilizador no momento da transação.

O conteúdo do presente documento consiste em recomendações e orientações. A forma como a informação é exibida aos Utilizadores (e.g. texto, usabilidade/sinalética, alarmística, etc.) poderá ser diferente do descrito.

2. Âmbito do documento

O presente documento contém os seguintes pontos:

- Funcionamento geral do sistema de verificação e principais responsabilidades dos intervenientes;
- Alertas de potencial falsificação;
- Medidas para prevenção da ocorrência de alertas;
- Casos possíveis e ações recomendadas;
- Informação a exibir ao utilizador;
- Pressupostos;
- Lista dos alertas (de potencial falsificação e erros técnicos) gerados pelo sistema de verificação;
- Apoio à configuração de scanners.

3. Funcionamento do sistema de verificação e principais obrigações dos intervenientes

O sistema de verificação de medicamentos é um sistema pan-europeu, através do qual se pretende evitar a entrada de medicamentos falsificados no circuito de abastecimento legal, bem como detetar potenciais falsificações.

O sistema é composto por um encaminhador central de dados e informações (designado no Regulamento Delegado por “plataforma” e no contexto do projeto por “hub europeu”), e por repositórios que servem os territórios de cada Estado-Membro (designados no Regulamento Delegado por “repositórios nacionais” e no contexto do projeto por “sistemas nacionais”).

O sistema de verificação de medicamentos funciona genericamente da seguinte forma:

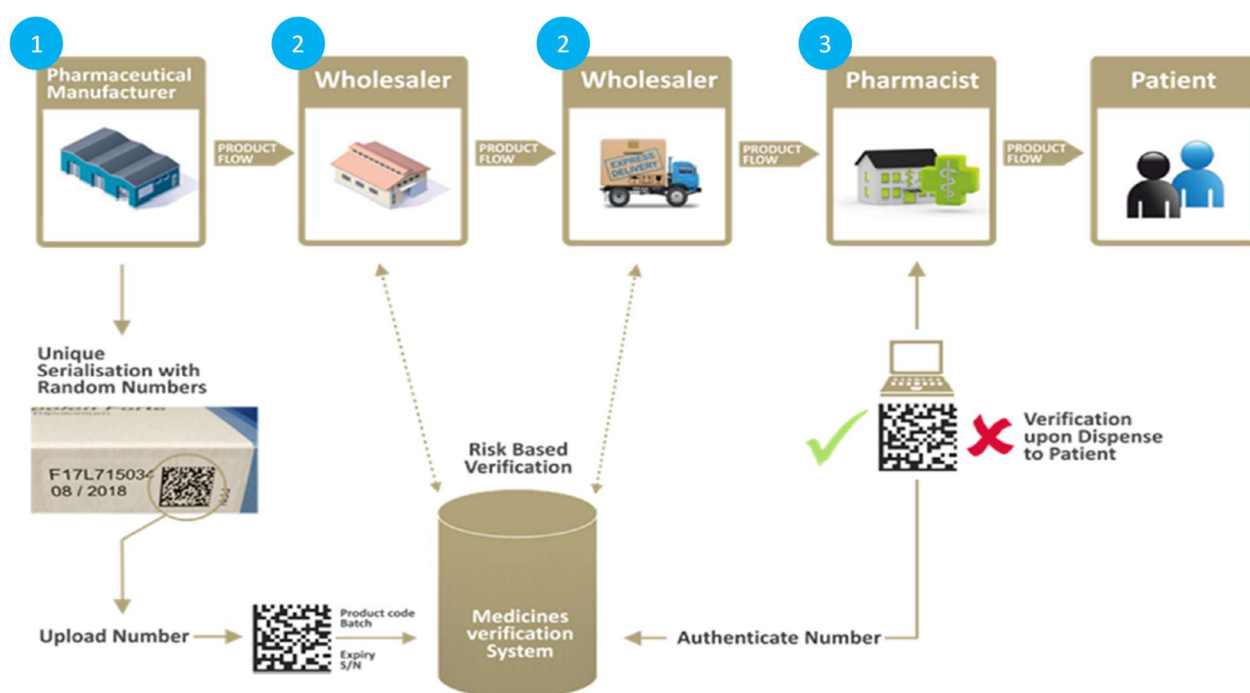


Figura 1 – esquema geral do funcionamento do sistema nacional de verificação de medicamentos.

De acordo com o [Regulamento Delegado 2016/161](#), as principais responsabilidades de cada interveniente no processo são as seguintes (não exaustivo):


1. Titulares de autorização de introdução no mercado – carregamento dos dados relativos ao Identificador Único de cada embalagem a colocar em comercialização. Mais informação sobre quais os dados a carregar pode ser encontrada [aqui](#).
2. Distribuidores por grosso de medicamentos de uso humano:
 - a. Verificar a autenticidade do Identificador Único dos produtos que lhe são devolvidos por farmácias, hospitais ou outros distribuidores por grosso de medicamentos de uso humano.
 - b. Verificar a autenticidade do Identificador Único dos produtos que recebe de um grossista que não é nem o fabricante nem o grossista titular da autorização de introdução no mercado, nem um

grossista designado pelo titular da autorização de introdução no mercado, através de um contrato escrito, para armazenar e distribuir em seu nome os medicamentos abrangidos pela sua autorização de introdução no mercado.

- c. Verificar a autenticidade e desativar o Identificador Único dos produtos a exportar para fora da União, ou a fornecer a entidades excluídas das obrigações, ao abrigo do artigo 23º do Regulamento Delegado ou legislação nacional.
- d. Desativar o Identificador Único dos produtos que lhe tenham sido devolvidos por pessoas autorizadas ou habilitadas a fornecer medicamentos ao público ou por outro grossista e que não podem ser restituídos às existências comerciáveis.
- e. Desativar o Identificador Único dos produtos que se destinam a ser destruídos.
- f. Desativar o Identificador Único dos produtos que, apesar de estarem na sua posse física, são solicitados como amostra pelas autoridades competentes.

3. Farmácias e estabelecimentos de cuidados de saúde:

- a. Verificar os dispositivos de segurança e desativar o Identificador Único dos produtos dotados de dispositivos de segurança no momento em que os fornecem ao público.
- b. Também devem verificar os dispositivos de segurança e desativar o Identificador Único dos seguintes produtos dotados de dispositivos de segurança:
 - i. Medicamentos na sua posse física que não podem ser devolvidos aos grossistas ou aos fabricantes;
 - ii. Medicamentos que, embora na sua posse física, são solicitados como amostra pelas autoridades competentes, em conformidade com a legislação nacional;
 - iii. Medicamentos que eles fornecem para utilização subsequente como medicamentos experimentais autorizados ou medicamentos auxiliares autorizados (tal como definidos no artigo 2º, nº 2, 9 e 10, do Regulamento (UE) nº 536/2014).

	Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação		
	MVOPT-RG-0011	Versão:	3
	Data: Maio 2024	Página 7 de 57	

4. Alertas de potencial falsificação

Com o objetivo de sinalizar potenciais incidentes de falsificação, em determinadas situações o sistema de verificação gera alertas de potencial falsificação. Os alertas de potencial falsificação são os seguintes:

Designação do alerta	Razão do alerta	Código do alerta
Produto desconhecido	O código de produto (GTIN) que consta no código 2D não existe no sistema de verificação.	NMVS_NC_PC_01
Lote desconhecido	Não foi encontrada no sistema a relação GTIN/número de lote que consta na embalagem.	NMVS_FE_LOT_03 NMVS_FE_LOT_15
Número de série desconhecido	Não foi encontrada no sistema a relação GTIN/número de série que consta na embalagem.	NMVS_NC_PC_02 NMVS_NC_PC_14
Relação errada entre lote e número de série	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
Data de validade errada	O ano e/ou o mês da data de validade do lote na embalagem não coincide com o ano e/ou mês da data de validade do lote carregada no sistema.	NMVS_FE_LOT_12
Tentativa de desativação de embalagem já desativada	Foi tentada uma desativação de uma embalagem já desativada anteriormente, em que o estado pretendido é idêntico ao estado efetivo da embalagem.	NMVS_NC_PCK_19 NMVS_NC_PCK_28 NMVS_NC_PCK_23
Tentativa desativação de embalagem já desativada para um estado diferente	Foi tentada uma mudança de estado (do estado <i>active</i> para qualquer outro), mas o identificador único encontra-se inativo noutra estado que não o estado pretendido.	NMVS_NC_PCK_22 NMVS_NC_PCK_27 NMVS_NC_PCK_30
<i>Undo</i> não é possível - status não permite operação	Tentativa de execução de operações de <i>undo</i> sobre determinada embalagem quando o estado do identificador único não é o necessário que a operação possa ser concretizada com êxito.	NMVS_NC_PCK_06
<i>Undo</i> não é possível - prazo de 10 dias ultrapassado	Tentativa de execução de operações sobre determinada embalagem (tipicamente operações de <i>undo</i>) quando esta já se encontra desativada há mais de 10 dias.	NMVS_NC_PCK_20
<i>Undo</i> não é possível - tentativa por outro utilizador	Tentativa de execução de operações de <i>undo</i> sobre determinada embalagem quando a operação inicial de desativação foi realizada por outro utilizador.	NMVS_NC_PCK_21

Tabela 1 – Alertas de potencial falsificação.

5. Medidas para prevenção de ocorrência de alertas de potencial falsificação

Desde a entrada em vigor do Regulamento Delegado 2016/161, tem-se verificado que os alertas de potencial falsificação gerados em Portugal têm por base causas de natureza técnica. Independentemente da causa, os alertas terão de ser investigados e, caso necessário, documentados, o que implica esforço por parte de todos os envolvidos.

Adicionalmente à legislação aplicável e boas práticas em vigor, são recomendadas as seguintes medidas gerais preventivas a adotar pelos Utilizadores Finais:

#	Medida preventiva	Ocorrências evitadas
1	<p>Confirmar que se trata de um produto ao abrigo da legislação sobre medicamentos falsificados – existem produtos em circulação que, embora dotados de código 2D, não estão ao abrigo da legislação sobre medicamentos falsificados. Em caso de dúvida, pode recorrer-se ao site do INFARMED, I.P. https://extranet.infarmed.pt/INFOMED-fo/, inserindo a informação do produto em causa.</p> <p>Caso o produto não esteja ao abrigo da legislação sobre medicamentos falsificados, não é necessária nenhuma ação de verificação ou desativação.</p>	Alertas do tipo produto desconhecido
2	Em caso de fornecimento de produtos a farmácias, hospitais ou DGMUH, garantir que o Identificador Único se encontra no estado ativo (<i>Active</i>).	Receção de embalagens já desativadas – alertas do tipo tentativa de desativação de embalagem já desativada
3	Em caso de devolução de produtos ao fornecedor, garantir que o Identificador Único se encontra no estado ativo (<i>Active</i>).	Receção de embalagens já desativadas – alertas do tipo tentativa de desativação de embalagem já desativada
4	Em caso de aceitação de produtos devolvidos, segregar fisicamente dos produtos disponíveis para venda/dispensa ao público até confirmar se podem ser restituídos às existências.	Fornecimento de embalagens que não estão em condições de serem fornecidas
5	<p>Realizar operação de verificação do estado do Identificador Único na receção dos produtos (e.g. por amostragem, com base em risco, etc.). Caso a embalagem já esteja desativada, atuar em conformidade considerando a informação disponibilizada pelo PTNMVS.</p> <p>Deverão ainda ser revistos os procedimentos internos do Utilizador Final no sentido de evitar a repetição da desativação da mesma embalagem.</p>	Receção de embalagens já desativadas – alertas do tipo tentativa de desativação de embalagem já desativada; erros no momento da dispensa ao público
6	Específico para DGMUH, nos casos em que a verificação do estado do identificador único não é obrigatória: na medida do possível, realizar operação de verificação do estado do Identificador Único na receção dos produtos (e.g. por amostragem, com base em risco, etc.).	Todos os tipos de alertas
7	Realizar operação de verificação do estado do Identificador Único antes de proceder à operação de desativação. Para evitar duplicação de esforço, a operação de verificação poderá ser realizada automaticamente antes da operação de desativação.	Alertas do tipo tentativa de desativação de embalagem já desativada; erros no momento da dispensa ao público
8	Verificar periodicamente a configuração do scanner de acordo com o descrito no Anexo 2 do presente documento. Esta verificação deve ser realizada periodicamente (e.g. semanalmente), ou sempre que tenha havido alterações ou atualizações ao software do Utilizador Final ou do equipamento, ou o equipamento tenha sido substituído ou reparado).	Erros de configuração do scanner – alertas do tipo lote desconhecido, número de série desconhecido, número de série não corresponde ao lote, erro na data de validade



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 9 de 57

#	Medida preventiva	Ocorrências evitadas
9	A inserção manual implica a inserção de cerca de 50 dígitos, o que pode levar a erros. Sempre que possível, utilizar o scanner.	Inserção manual errada – alertas do tipo produto desconhecido, lote desconhecido, número de série desconhecido, número de série não corresponde ao lote, erro na data de validade

Tabela 2 – Medidas para prevenção da ocorrência de alertas de potencial falsificação.



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 10 de 57

6. Casos possíveis e ações recomendadas

6.1 Verificação do estado do Identificador Único com sucesso – estado *Active*

Foi realizada com sucesso a verificação do estado do IU, estando este no estado *Active*:

Operação realizada	<i>Return code</i>	Estado do IU	Alerta	Mensagem enviada pelo PTNMVS
Verificação do estado do Identificador Único (<i>verify</i>)	<i>NMVS_SUCCESS</i>	<i>Active</i>	Não	A operação foi realizada com sucesso. Verifique o estado do identificador único.
Recomendações				
<ul style="list-style-type: none">A operação de verificação foi realizada com sucesso.O Identificador Único está no estado <i>Active</i>, pelo que o utilizador pode prosseguir conforme pretendido.				

Tabela 3



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 11 de 57

6.2 Desativação do Identificador Único com sucesso

Foi realizada com sucesso a desativação do IU:

Operação realizada	Return code	Estado do IU	Alerta	Mensagem enviada pelo PTNMVS
Desativação do Identificador Único (<i>dispense, decommission</i>)	<i>NMVS_SUCCESS</i>	<i>Qualquer</i>	Não	A operação foi realizada com sucesso. Verifique o estado do identificador único.
Recomendações				
<ul style="list-style-type: none">A operação de desativação do IU foi realizada com sucesso.Verificar se o estado do IU é o pretendido (e.g. estado do IU é <i>Supplied</i>, mas o pretendido era <i>Destroyed</i>). Caso se confirme que o estado do IU não é o pretendido, pode ser realizada uma operação de reversão do estado (<i>Undo</i>), caso o estado do IU seja reversível. O estado do IU voltará a ser <i>Active</i>, e o utilizador poderá realizar a operação de desativação pretendida.				

Tabela 4



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão: 3

Data: Maio 2024

Página 12 de 57

6.3 Reversão do estado do Identificador Único com sucesso

Foi realizada com sucesso a reversão do estado do IU:

Operação realizada	Return code	Estado do IU	Alerta	Mensagem enviada pelo PTNMVS
Reversão do estado do identificador único (undo)	<i>NMVS_SUCCESS</i>	<i>Active</i>	Não	A operação foi realizada com sucesso. Verifique o estado do identificador único.
Recomendações				
<ul style="list-style-type: none">A operação de verificação foi realizada com sucesso.O Identificador Único está no estado <i>Active</i>, pelo que o utilizador pode prosseguir conforme pretendido.				

Tabela 5



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 13 de 57

6.4 Verificação do estado do Identificador Único com sucesso – estado *Supplied*

Foi realizada com sucesso a verificação do estado do IU, estando este no estado *Supplied*:

Operação realizada	Return code	Estado do IU	Alerta	Mensagem enviada pelo PTNMVS
Verificação do estado do Identificador Único (<i>verify</i>)	<i>NMVS_SUCCESS</i>	<i>Supplied</i>	Não	A operação foi realizada com sucesso. Verifique o estado do identificador único.
Recomendações				
<ul style="list-style-type: none">A operação de verificação foi realizada com sucesso, mas o Identificador Único está no estado <i>Supplied</i> (dispensado ao público). O IU pode ser colocado neste estado pelo TAIM (ou o respetivo OBP), por um titular de AIP (ou o respetivo OBP), por um DGMUH, por uma Farmácia ou por um Hospital, podendo ser revertido pelo Utilizador que realizou a desativação nos 10 dias seguintes.Realizar inspeção física da embalagem: integridade do dispositivo de prevenção de adulterações, nome do TAIM/TAIP, elementos legíveis por pessoas, etc.Realizar uma operação de verificação do estado do IU, e verificar se a desativação foi realizada pelo próprio utilizador, e se tal ocorreu há menos de 10 dias. Caso tenha sido o próprio a realizar a desativação do IU e tal tenha ocorrido há menos de 10 dias, pode ser realizada uma operação de reversão do estado do IU (<i>undo</i>), caso assim seja pretendido (e.g. voltar a colocar a embalagem junto das existências comerciáveis).Caso a desativação tenha sido realizada por outro utilizador, avaliar se deve avançar para a dispensa ao público/fornecimento ao cliente ou não, de acordo com a informação disponível. Fundamentar a decisão, de acordo com as normas e procedimentos internos da própria entidade. Seguir as boas práticas em vigor (e.g. caso decida não dispensar a embalagem ao público, devolver ao fornecedor utilizando os canais habituais).Avaliar se deve avançar para a dispensa ao público ou não, seguindo a legislação e boas práticas em vigor (e.g. caso decida não dispensar a embalagem ao público, devolver ao fornecedor utilizando os canais habituais). Fundamentar e documentar a decisão, de acordo com as normas e procedimentos internos da própria entidade.				

Tabela 6



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 14 de 57

6.5 Verificação do estado do Identificador Único com sucesso – estado *Withdrawn*, *Recalled*, ou *Expired*

Foi realizada com sucesso a verificação do estado do IU, estado este no estado *Withdrawn*, *Recalled* ou *Expired*:

Operação realizada	Return code	Estado do IU	Alerta	Mensagem enviada pelo PTNMVS
Verificação do estado do Identificador Único (<i>verify</i>)	<i>NMVS_SUCCESS</i>	<i>Withdrawn</i> <i>Recalled</i> <i>Expired</i>	Não	A operação foi realizada com sucesso. Verifique o estado do identificador único.
Recomendações				
<ul style="list-style-type: none">A operação de verificação foi realizada com sucesso, mas o Identificador Único está num dos seguintes estados:<ul style="list-style-type: none"><i>Withdrawn</i>: o produto foi retirado do mercado. O IU só pode ser colocado neste estado pelo TAIM (ou o respetivo OBP), ou por um titular de AIP (ou o respetivo OBP), pelo que não foi o Utilizador Final a fazê-lo. Este estado não é reversível por nenhuma entidade.<i>Recalled</i>: o lote foi retirado do mercado. O IU só pode ser colocado neste estado pelo TAIM/AIP (ou o respetivo OBP), ou por um titular de AIP (ou o respetivo OBP), pelo que não foi o Utilizador Final a fazê-lo. Este estado não é reversível por nenhuma entidade.<i>Expired</i>: o lote atingiu a data de validade. O IU só pode ser colocado neste estado pelo sistema de verificação (processo automático), pelo que não foi o Utilizador Final a fazê-lo. Este estado não é reversível por nenhuma entidade.Realizar inspeção física da embalagem: integridade do dispositivo de prevenção de adulterações, nome do TAIM/TAIP, elementos legíveis por pessoas, etc.Avaliar se deve avançar para a dispensa ao público ou não, seguindo a legislação e boas práticas em vigor (e.g. caso decida não dispensar a embalagem ao público, devolver ao fornecedor utilizando os canais habituais). Fundamentar e documentar a decisão, de acordo com as normas e procedimentos internos da própria entidade.				

Tabela 7



6.6 Verificação do estado do Identificador Único com sucesso – estado *Stolen*, *Free Sample*, *Exported*, ou *Locked*

Foi realizada com sucesso a verificação do estado do IU, estado este no estado *Stolen*, *Free sample*, *Exported*, ou *Locked*:

Operação realizada	Return code	Estado do IU	Alerta	Mensagem enviada pelo PTNMVS
Verificação do estado do Identificador Único (<i>verify</i>)	<i>NMVS_SUCCESS</i>	<i>Stolen</i> <i>Free Sample</i> <i>Exported</i> <i>Locked</i>	Não	A operação foi realizada com sucesso. Verifique o estado do identificador único.
Recomendações				
<ul style="list-style-type: none">A operação de verificação foi realizada com sucesso, mas o Identificador Único está num dos seguintes estados:<ul style="list-style-type: none"><i>Stolen</i>: embalagem roubada. O IU só pode ser colocado neste estado pelo TAIM, por um titular de AIP, ou por um DGMUH (operação não disponível para farmácias ou hospitais). O estado <i>Stolen</i> não é reversível por nenhuma entidade.<i>Free Sample</i>: amostra gratuita. O IU só pode ser colocado neste estado pelo TAIM, por um titular de AIP, ou por um DGMUH (operação não disponível para farmácias ou hospitais). O estado <i>Free Sample</i> pode ser revertido pelo Utilizador que realizou a desativação nos 10 dias seguintes.<i>Exported</i>: embalagem exportada para fora da União. O IU só pode ser colocado neste estado pelo TAIM, ou por um titular de AIP, ou por um DGMUH (operação não disponível para farmácias ou hospitais). O estado <i>Exported</i> pode ser revertido pelo Utilizador que realizou a desativação nos 10 dias seguintes.<i>Locked</i>: embalagem temporariamente bloqueada. O IU só pode ser colocado neste estado pelo TAIM, por um titular de AIP, ou por um DGMUH (operação não disponível para farmácias ou hospitais). O estado <i>Locked</i> pode ser revertido pelo Utilizador que realizou a desativação nos 10 dias seguintes.Realizar inspeção física da embalagem: integridade do dispositivo de prevenção de adulterações, nome do TAIM/TAIP, elementos legíveis por pessoas, etc.Avaliar se deve avançar para a dispensa ao público ou não, seguindo a legislação e boas práticas em vigor (e.g. caso decida não dispensar a embalagem ao público, devolver ao fornecedor utilizando os canais habituais). Fundamentar e documentar a decisão, de acordo com as normas e procedimentos internos da própria entidade.				

Tabela 8



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 16 de 57

6.7 Verificação do estado do Identificador Único com sucesso – estado *Destroyed* ou *Sample*

Foi realizada com sucesso a verificação do estado do IU, estado este no estado *Destroyed* ou *Sample*:

#	Operação realizada	Return code	Estado do IU	Alerta	Mensagem enviada pelo PTNMVS
2	Verificação do estado do identificador único (<i>verify</i>)	<i>NMVS_SUCCESS</i>	<i>Destroyed</i> <i>Sample</i>	Não	A operação foi realizada com sucesso. Verifique o estado do identificador único.
Recomendações					
<ul style="list-style-type: none">A operação de verificação foi realizada com sucesso, mas o Identificador Único está num dos seguintes estados:<ul style="list-style-type: none"><i>Destroyed</i>: embalagem para destruição. O IU pode ser colocado neste estado pelo TAIM, por um titular de AIP, por um DGMUH, por uma Farmácia ou por um Hospital. O estado <i>Destroyed</i> não é reversível por nenhuma entidade.<i>Sample</i>: amostra. O IU pode ser colocado neste estado pelo TAIM, por um titular de AIP, por um DGMUH, por uma Farmácia ou por um Hospital. O estado <i>Sample</i> pode ser revertido pelo Utilizador que realizou a desativação nos 10 dias seguintes.Realizar inspeção física da embalagem: integridade do dispositivo de prevenção de adulterações, nome do TAIM/TAIP, elementos legíveis por pessoas, etc.Avaliar se deve avançar para a dispensa ao público ou não, seguindo a legislação e boas práticas em vigor (e.g. caso decida não dispensar a embalagem ao público, devolver ao fornecedor utilizando os canais habituais). Fundamentar e documentar a decisão, de acordo com as normas e procedimentos internos da própria entidade.					

Tabela 9



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 17 de 57

6.8 Verificação do estado do Identificador Único com sucesso – estado *Checked-Out*

Foi realizada com sucesso a verificação do estado do IU, estando este no estado *Checked-Out*:

Operação realizada	<i>Return code</i>	Estado do IU	Alerta	Mensagem enviada pelo PTNMVS
Verificação do estado do Identificador Único (<i>verify</i>)	<i>NMVS_SUCCESS</i>	<i>Checked-Out</i>	Não	A operação foi realizada com sucesso. Verifique o estado do identificador único.
Recomendações				
<ul style="list-style-type: none">A operação de verificação foi realizada com sucesso, mas o Identificador Único está no estado <i>Checked-Out</i> (desativado para reembalamento). O IU pode ser colocado neste estado por um titular de AIP (ou o respetivo OBP), podendo ser revertido por este nos 10 dias seguintes.Realizar inspeção física da embalagem: integridade do dispositivo de prevenção de adulterações, nome do TAIM/TAIP, elementos legíveis por pessoas, etc.Avaliar se deve avançar para a dispensa ao público ou não, seguindo a legislação e boas práticas em vigor (e.g. caso decida não dispensar a embalagem ao público, devolver ao fornecedor utilizando os canais habituais). Fundamentar e documentar a decisão, de acordo com as normas e procedimentos internos da própria entidade.				

Tabela 10



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 18 de 57

6.9 Verificação, desativação ou reversão do estado do identificador único sem sucesso – produto desconhecido

Foi realizada sem sucesso uma operação de verificação, desativação ou reversão do estado do IU, tendo sido gerado um alerta do tipo Produto Desconhecido:

Operação realizada	Return code	Alerta	Mensagem enviada pelo PTNMVS
Verificação, desativação ou reversão do estado do Identificador Único (<i>verify, dispense, decommission, undo</i>)	NMVS_NC_PC_01	Sim	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.

Tabela 11

Causas possíveis

- O código de produto (GTIN) que consta no código 2D, ou inserido manualmente, não existe no sistema de verificação. Causas possíveis:
 - O produto não é âmbito da legislação (e.g. dispositivos médicos).
 - Os dados não foram carregados pelo TAIM/AIP.
 - Os dados carregados são diferentes dos dados no código 2D ou legíveis por pessoas.
 - Codificação errada dos elementos do Identificador Único no código 2D.
 - Ocorreu um erro de scanner ou de inserção manual.
 - Foi utilizada uma operação *bulk*, que não gera consulta às bases de dados de outros países (afeta exclusivamente DGMUH).
 - Trata-se de um produto potencialmente falsificado.
- Mais informação sobre causas possíveis e medidas preventivas e corretivas pode ser encontrada [aqui](#).

Tabela 12



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 19 de 57

Recomendações

- Perante um alerta desta natureza, são recomendadas as ações descritas abaixo.
- Primeiro nível de avaliação:
 - Realizar inspeção física da embalagem: integridade do dispositivo de prevenção de adulterações, nome do TAIM/TAIP, elementos legíveis por pessoas, etc.
 - Confirmar que o produto foi recebido de uma entidade legítima (TAIM, TAIP, DGMUH, etc.).
 - Confirmar que se trata de um produto ao abrigo da legislação sobre medicamentos falsificados (MSRM, MNSRM-EF). Para este efeito, pode ser consultado o site do INFARMED, I.P. <https://extranet.infarmed.pt/INFOMED-fo/>, inserindo a informação do produto em causa.
 - Se foi utilizado o scanner para realizar a operação que originou o alerta, inserir manualmente os dados legível por pessoas que constam na embalagem.
 - Comparar o código do produto (GTIN) introduzido via scanner ou manualmente com o código do produto (GTIN) impresso na embalagem. Caso haja diferenças, confirmar que o scanner se encontra em funcionamento de forma correta, ou que a inserção manual foi realizada corretamente. Caso seja necessário, contactar o fornecedor do software ou do scanner para apoio na resolução de problemas. Para verificação da configuração do scanner, pode ser utilizado o protocolo disponível no site da MVO Portugal.
 - Contactar o fornecedor do produto para obtenção de esclarecimentos.
 - Exclusivo DGMUH – caso o alerta tenha sido originado por uma operação *bulk*, realizar uma operação *single*. Caso a operação *single* seja bem-sucedida, está encontrada a causa do alerta.
 - Caso tenha sido encontrada a causa do alerta, documentar em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
 - Caso as análises de primeiro nível não permitam determinar a causa do alerta, avançar para o segundo nível de avaliação.
- Segundo nível de avaliação:
 - Recolher fotografias da embalagem e enviar para alertas@mvoportugal.pt (devem ser visíveis o código 2D, nome do TAIM, nome do produto e dados legíveis por pessoas). Não utilizar outros meios de contacto (outros endereços de email, telefone, etc). Prosseguir em conformidade com a informação recebida pela mesma via.
 - Caso tenha sido encontrada a causa do alerta, documentar em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
 - Caso as análises de segundo nível não permitam determinar a causa do alerta, avançar para o terceiro nível de avaliação.



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3


Data: Maio 2024

Página 20 de 57

Recomendações

- Terceiro nível de avaliação:
 - Segregar e identificar a embalagem, e informar o INFARMED, I.P. da ocorrência de um potencial incidente de falsificação, através de dil.falsificados@infarmed.pt.
 - Documentar processo em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
- Em última análise, a decisão de dispensa ao público ou comercialização, e responsabilidade pela mesma, cabe ao Diretor Técnico da entidade que está na posse física da embalagem em causa.

Tabela 13

	Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação		
	MVOPT-RG-0011	Versão:	3
	Data: Maio 2024	Página 21 de 57	

6.10 Verificação ou desativação do estado do identificador único sem sucesso – lote desconhecido

Foi realizada sem sucesso uma operação de verificação ou desativação do estado do IU, tendo sido gerado um alerta do tipo Lote Desconhecido:

Operação realizada	Return code	Alerta	Mensagem enviada pelo PTNMVS
Verificação ou desativação do estado do Identificador Único (<i>verify, dispense, decommission</i>)	NMVS_FE_LOT_03 NMVS_FE_LOT_15	Sim	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.

Tabela 14

Causas possíveis
<ul style="list-style-type: none"> • Não foi encontrada no sistema a relação GTIN/número de lote que consta na embalagem (lido pelo scanner ou inserido manualmente). Causas possíveis: <ul style="list-style-type: none"> ○ O lote foi libertado para o mercado antes de 9 de Fevereiro de 2019, embora esteja serializado. ○ Os dados não foram carregados pelo TAIM. ○ Os dados carregados são diferentes dos dados no código 2D ou legíveis por pessoas. ○ Codificação errada dos elementos do Identificador Único no código 2D. ○ Ocorreu um erro de scanner ou de inserção manual. ○ Relação errada entre o código do produto (GTIN) e o número de registo: a identificação do produto na base de dados do software do Utilizador Final é realizada com base no número de registo e não no GTIN. Quando há mais que um GTIN associado ao número de registo, o lote pode ser associado a um GTIN errado. ○ Trata-se de um potencial falsificado. • Mais informação sobre causas possíveis e medidas preventivas e corretivas pode ser encontrada aqui.

Tabela 15



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 22 de 57

Recomendações

- Perante um alerta desta natureza, são recomendadas as ações descritas abaixo.
- Primeiro nível de avaliação:
 - Realizar inspeção física da embalagem: integridade do dispositivo de prevenção de adulterações, nome do TAIM/TAIP, elementos legíveis por pessoas, etc.
 - Confirmar que o produto foi recebido de uma entidade legítima (TAIM, TAIP, DGMUH, etc.).
 - Comparar o código do lote introduzido via scanner ou manualmente com o código do lote impresso na embalagem. Caso haja diferenças, confirmar que o scanner se encontra em funcionamento de forma correta, ou que a inserção manual foi realizada corretamente. Caso seja necessário, contactar o fornecedor do software ou do scanner para apoio na resolução de problemas. Para verificação da configuração do scanner, pode ser utilizado o protocolo disponível no site da MVO Portugal.
 - Confirmar que relação entre o código do produto (GTIN) e o número de registo está correta. Caso seja necessário, contactar o fornecedor do software ou área de sistemas de informação para apoio na resolução de problemas.
 - Se foi utilizado o scanner para realizar a operação que originou o alerta, inserir manualmente os dados legível por pessoas que constam na embalagem.
 - Contactar o fornecedor do produto para obtenção de esclarecimentos.
 - Caso tenha sido encontrada a causa do alerta, documentar em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
 - Caso as análises de primeiro nível não permitam determinar a causa do alerta, avançar para o segundo nível de avaliação.
- Segundo nível de avaliação:
 - Recolher fotografias da embalagem e enviar para alertas@mvoportugal.pt (devem ser visíveis o código 2D, nome do TAIM, nome do produto e dados legíveis por pessoas). Não utilizar outros meios de contacto (outros endereços de email, telefone, etc). Prosseguir em conformidade com a informação recebida pela mesma via.
 - Caso tenha sido encontrada a causa do alerta, documentar em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
 - Caso as análises de segundo nível não permitam determinar a causa do alerta, avançar para o terceiro nível de avaliação.



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 23 de 57

Recomendações

- Terceiro nível de avaliação:
 - Segregar e identificar a embalagem, e informar o INFARMED, I.P. da ocorrência de um potencial incidente de falsificação, através de dil.falsificados@infarmed.pt.
 - Documentar processo em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
- A informação relativa ao alerta é transmitida automaticamente ao TAIM/AIP, que poderá solicitar informações ou ações adicionais. Caso assim seja, tal será remetido através do endereço de email alertas@mvoportugal.pt, e por esta via apenas (o TAIM/AIP conhece o alerta, mas não a entidade onde este ocorreu). A MVO Portugal também poderá solicitar informações ou ações adicionais. Caso assim seja, tal será remetido através do endereço de email alertas@mvoportugal.pt, e por esta via apenas.
- Em última análise, a decisão de dispensa ao público ou comercialização, e responsabilidade pela mesma, cabe ao Diretor Técnico da entidade que está na posse física da embalagem em causa.

Tabela 16



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 24 de 57

6.11 Verificação ou desativação do estado do identificador único sem sucesso – número de série desconhecido

Foi realizada sem sucesso uma operação de verificação ou desativação do estado do IU, tendo sido gerado um alerta do tipo Número de Série Desconhecido:

Operação realizada	Return code	Alerta	Mensagem enviada pelo PTNMVS
Verificação ou desativação do estado do Identificador Único (<i>verify, dispense, decommission</i>)	<i>NMVS_NC_PC_02</i> <i>NMVS_NC_PC_14</i>	Sim	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.

Tabela 17

Causas possíveis

- Não foi encontrada no sistema a relação GTIN/número de lote que consta na embalagem (lido pelo scanner ou inserido manualmente). Causas possíveis:
 - Os dados não foram carregados pelo TAIM/AIP.
 - Os dados carregados são diferentes dos dados no código 2D ou legíveis por pessoas.
 - Codificação errada dos elementos do Identificador Único no código 2D.
 - Ocorreu um erro de scanner ou de inserção manual.
 - Trata-se de um potencial falsificado.
- Mais informação sobre causas possíveis e medidas preventivas e corretivas pode ser encontrada [aqui](#).

Tabela 18



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 25 de 57

Recomendações

- Perante um alerta desta natureza, são recomendadas as ações descritas abaixo.
- Primeiro nível de avaliação:
 - Realizar inspeção física da embalagem: integridade do dispositivo de prevenção de adulterações, nome do TAIM/TAIP, elementos legíveis por pessoas, etc.
 - Confirmar que o produto foi recebido de uma entidade legítima (TAIM, TAIP, DGMUH, etc.).
 - Comparar o número de série introduzido via scanner ou manualmente com o número de série impresso na embalagem. Caso haja diferenças, confirmar que o scanner se encontra em funcionamento de forma correta, ou que a inserção manual foi realizada corretamente. Caso seja necessário, contactar o fornecedor do software ou do scanner para apoio na resolução de problemas. Para verificação da configuração do scanner, pode ser utilizado o protocolo disponível no site da MVO Portugal.
 - Se foi utilizado o scanner para realizar a operação que originou o alerta, inserir manualmente os dados legível por pessoas que constam na embalagem.
 - Contactar o fornecedor do produto para obtenção de esclarecimentos.
 - Caso tenha sido encontrada a causa do alerta, documentar em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
 - Caso as análises de primeiro nível não permitam determinar a causa do alerta, avançar para o segundo nível de avaliação.
- Segundo nível de avaliação:
 - Recolher fotografias da embalagem e enviar para alertas@mvoportugal.pt (devem ser visíveis o código 2D, nome do TAIM, nome do produto e dados legíveis por pessoas). Não utilizar outros meios de contacto (outros endereços de email, telefone, etc). Prosseguir em conformidade com a informação recebida pela mesma via.
 - Caso tenha sido encontrada a causa do alerta, documentar em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
 - Caso as análises de segundo nível não permitam determinar a causa do alerta, avançar para o terceiro nível de avaliação.



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 26 de 57

Recomendações

- Terceiro nível de avaliação:
 - Segregar e identificar a embalagem, e informar o INFARMED, I.P. da ocorrência de um potencial incidente de falsificação, através de dil.falsificados@infarmed.pt.
 - Documentar processo em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
- A informação relativa ao alerta é transmitida automaticamente ao TAIM/AIP, que poderá solicitar informações ou ações adicionais. Caso assim seja, tal será remetido através do endereço de email alertas@mvoportugal.pt, e por esta via apenas (o TAIM/AIP conhece o alerta, mas não a entidade onde este ocorreu). A MVO Portugal também poderá solicitar informações ou ações adicionais. Caso assim seja, tal será remetido através do endereço de email alertas@mvoportugal.pt, e por esta via apenas.
- Em última análise, a decisão de dispensa ao público ou comercialização, e responsabilidade pela mesma, cabe ao Diretor Técnico da entidade que está na posse física da embalagem em causa.

Tabela 19



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 27 de 57

6.12 Verificação ou desativação do estado do identificador único sem sucesso – número de série não pertence ao lote

Foi realizada sem sucesso uma operação de verificação ou desativação do estado do IU, tendo sido gerado um alerta do tipo Número de Série Não Pertence ao Lote:

Operação realizada	Return code	Alerta	Mensagem enviada pelo PTNMVS
Verificação ou desativação do estado do Identificador Único (<i>verify, dispense, decommission</i>)	NMVS_FE_LOT_13	Sim	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.

Tabela 20

Causas possíveis

- O número de série não pertence ao lote. 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 (lido pelo scanner ou inserido manualmente). Causas possíveis:
 - Os dados carregados são diferentes dos dados no código 2D ou legíveis por pessoas.
 - Codificação errada dos elementos do Identificador Único no código 2D.
 - Ocorreu um erro de scanner ou de inserção manual.
 - Trata-se de um potencial falsificado.
- Mais informação sobre causas possíveis e medidas preventivas e corretivas pode ser encontrada [aqui](#).

Tabela 21



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 28 de 57

Recomendações

- Perante um alerta desta natureza, são recomendadas as ações descritas abaixo.
- Primeiro nível de avaliação:
 - Realizar inspeção física da embalagem: integridade do dispositivo de prevenção de adulterações, nome do TAIM/TAIP, elementos legíveis por pessoas, etc.
 - Confirmar que o produto foi recebido de uma entidade legítima (TAIM, TAIP, DGMUH, etc.).
 - Comparar o número de lote e o número de série introduzidos via scanner ou manualmente com o número de lote e o número de série impressos na embalagem. Caso haja diferenças, confirmar que o scanner se encontra em funcionamento de forma correta, ou que a inserção manual foi realizada corretamente. Caso seja necessário, contactar o fornecedor do software ou do scanner para apoio na resolução de problemas. Para verificação da configuração do scanner, pode ser utilizado o protocolo disponível no site da MVO Portugal.
 - Se foi utilizado o scanner para realizar a operação que originou o alerta, inserir manualmente os dados legível por pessoas que constam na embalagem.
 - Contactar o fornecedor do produto para obtenção de esclarecimentos.
 - Caso tenha sido encontrada a causa do alerta, documentar em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
 - Caso as análises de primeiro nível não permitam determinar a causa do alerta, avançar para o segundo nível de avaliação.
- Segundo nível de avaliação:
 - Recolher fotografias da embalagem e enviar para alertas@mvoportugal.pt (devem ser visíveis o código 2D, nome do TAIM, nome do produto e dados legíveis por pessoas). Não utilizar outros meios de contacto (outros endereços de email, telefone, etc). Prosseguir em conformidade com a informação recebida pela mesma via.
 - Caso tenha sido encontrada a causa do alerta, documentar em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
 - Caso as análises de segundo nível não permitam determinar a causa do alerta, avançar para o terceiro nível de avaliação.



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 29 de 57

Recomendações

- Terceiro nível de avaliação:
 - Segregar e identificar a embalagem, e informar o INFARMED, I.P. da ocorrência de um potencial incidente de falsificação, através de dil.falsificados@infarmed.pt.
 - Documentar processo em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
- A informação relativa ao alerta é transmitida automaticamente ao TAIM/AIP, que poderá solicitar informações ou ações adicionais. Caso assim seja, tal será remetido através do endereço de email alertas@mvoportugal.pt, e por esta via apenas (o TAIM/AIP conhece o alerta, mas não a entidade onde este ocorreu). A MVO Portugal também poderá solicitar informações ou ações adicionais. Caso assim seja, tal será remetido através do endereço de email alertas@mvoportugal.pt, e por esta via apenas.
- Em última análise, a decisão de dispensa ao público ou comercialização, e responsabilidade pela mesma, cabe ao Diretor Técnico da entidade que está na posse física da embalagem em causa.

Tabela 22



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 30 de 57

6.13 Verificação ou desativação do estado do identificador único sem sucesso – erro na data de validade

Foi realizada sem sucesso uma operação de verificação ou desativação do estado do IU, tendo sido gerado um alerta do tipo Erro na Data de Validade:

Operação realizada	Return code	Alerta	Mensagem enviada pelo PTNMVS
Verificação ou desativação do estado do Identificador Único (<i>verify, dispense, decommission</i>)	NMVS_FE_LOT_12	Sim	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.

Tabela 23

Causas possíveis

- Erro na data de validade. O ano e/ou o mês da data de validade do lote na embalagem não coincide com o ano e/ou mês da data de validade do lote carregada no sistema (lido pelo scanner ou inserido manualmente). Causas possíveis:
 - Os dados carregados são diferentes dos dados no código 2D ou legíveis por pessoas.
 - Codificação errada dos elementos do Identificador Único no código 2D.
 - Ocorreu um erro de scanner ou de inserção manual.
 - A data de validade do lote foi alargada no sistema de verificação, mas as embalagens a circular ainda mantêm a data de validade anterior registada no código 2D e/ou nos elementos legíveis por pessoas.
 - Trata-se de um potencial falsificado.
- Mais informação sobre causas possíveis e medidas preventivas e corretivas pode ser encontrada [aqui](#).

Tabela 24



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 31 de 57

Recomendações

- Perante um alerta desta natureza, são recomendadas as ações descritas abaixo.
- Primeiro nível de avaliação:
 - Realizar inspeção física da embalagem: integridade do dispositivo de prevenção de adulterações, nome do TAIM/TAIP, elementos legíveis por pessoas, etc.
 - Confirmar que o produto foi recebido de uma entidade legítima (TAIM, TAIP, DGMUH, etc.).
 - Comparar a data de validade introduzida via scanner ou manualmente com a data de validade impressa na embalagem. Caso haja diferenças, confirmar que o scanner se encontra em funcionamento de forma correta, ou que a inserção manual foi realizada corretamente. Caso seja necessário, contactar o fornecedor do software ou do scanner para apoio na resolução de problemas. Para verificação da configuração do scanner, pode ser utilizado o protocolo disponível no site da MVO Portugal.
 - Se foi utilizado o scanner para realizar a operação que originou o alerta, inserir manualmente os dados legível por pessoas que constam na embalagem.
 - Contactar o fornecedor do produto para obtenção de esclarecimentos.
 - Caso tenha sido encontrada a causa do alerta, documentar em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
 - Caso as análises de primeiro nível não permitam determinar a causa do alerta, avançar para o segundo nível de avaliação.
- Segundo nível de avaliação:
 - Recolher fotografias da embalagem e enviar para alertas@mvoportugal.pt (devem ser visíveis o código 2D, nome do TAIM, nome do produto e dados legíveis por pessoas). Não utilizar outros meios de contacto (outros endereços de email, telefone, etc). Prosseguir em conformidade com a informação recebida pela mesma via.
 - Caso tenha sido encontrada a causa do alerta, documentar em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
 - Caso as análises de segundo nível não permitam determinar a causa do alerta, avançar para o terceiro nível de avaliação.



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3


Data: Maio 2024

Página 32 de 57

Recomendações

- Terceiro nível de avaliação:
 - Segregar e identificar a embalagem, e informar o INFARMED, I.P. da ocorrência de um potencial incidente de falsificação, através de dil.falsificados@infarmed.pt.
 - Documentar processo em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
- A informação relativa ao alerta é transmitida automaticamente ao TAIM/AIP, que poderá solicitar informações ou ações adicionais. Caso assim seja, tal será remetido através do endereço de email alertas@mvoportugal.pt, e por esta via apenas (o TAIM/AIP conhece o alerta, mas não a entidade onde este ocorreu). A MVO Portugal também poderá solicitar informações ou ações adicionais. Caso assim seja, tal será remetido através do endereço de email alertas@mvoportugal.pt, e por esta via apenas.
- Em última análise, a decisão de dispensa ao público ou comercialização, e responsabilidade pela mesma, cabe ao Diretor Técnico da entidade que está na posse física da embalagem em causa.

Tabela 25

	Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação		
	MVOPT-RG-0011	Versão:	3
	Data: Maio 2024	Página 33 de 57	

6.14 Desativação do estado do identificador único sem sucesso – IU já desativado

Foi realizada sem sucesso uma operação de desativação do estado do IU, tendo sido gerado um alerta do tipo IU Já Desativado:

Operação realizada	Return code	Alerta	Mensagem enviada pelo PTNMVS
Desativação do estado do Identificador Único (<i>dispense, decommission</i>)	NMVS_NC_PCK_22 NMVS_NC_PCK_27 NMVS_NC_PCK_30	Sim	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.

Tabela 26

Causas possíveis
<ul style="list-style-type: none"> • O Identificador Único já se encontra desativado. Foi tentada uma desativação de uma embalagem já desativada anteriormente. A desativação bem-sucedida poderá ou não ter sido realizada pelo próprio Utilizador Final. Causas possíveis: <ul style="list-style-type: none"> ○ O Identificador Único da embalagem foi desativado inadvertidamente pelo próprio utilizador. ○ A embalagem foi entregue ao utilizador com o identificador único já desativado (e.g. o DGMUH entregou a embalagem com o IU já desativado). ○ Foi produzida pelo fabricante mais de uma embalagem com o mesmo número de série. ○ Trata-se de um potencial falsificado. • Mais informação sobre causas possíveis e medidas preventivas e corretivas pode ser encontrada aqui.

Tabela 27



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 34 de 57

Recomendações

- Perante um alerta desta natureza, são recomendadas as ações descritas abaixo.
- Primeiro nível de avaliação:
 - Realizar inspeção física da embalagem: integridade do dispositivo de prevenção de adulterações, nome do TAIM/TAIP, elementos legíveis por pessoas, etc.
 - Confirmar que o produto foi recebido de uma entidade legítima (TAIM, TAIP, DGMUH, etc.).
 - Realizar uma operação de verificação do estado do IU, e verificar se a desativação foi realizada pelo próprio utilizador, e se tal ocorreu há menos de 10 dias. Caso tenha sido o próprio a realizar a desativação do IU e tal tenha ocorrido há menos de 10 dias, pode ser realizada uma operação de reversão do estado do IU (*undo*), caso assim seja pretendido (e.g. voltar a colocar a embalagem junto das existências comerciáveis).
 - Caso a desativação tenha sido realizada por outro utilizador, avaliar se deve avançar para a dispensa ao público/fornecimento ao cliente ou não, de acordo com a informação disponível. Seguir as boas práticas em vigor (e.g. caso decida não dispensar a embalagem ao público, devolver ao fornecedor utilizando os canais habituais).
 - Contactar o fornecedor do produto para obtenção de esclarecimentos.
 - Caso tenha sido encontrada a causa do alerta, documentar em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
 - Caso as análises de primeiro nível não permitam determinar a causa do alerta, avançar para o segundo nível de avaliação.
- Segundo nível de avaliação:
 - Recolher fotografias da embalagem e enviar para alertas@mvoportugal.pt (devem ser visíveis o código 2D, nome do TAIM, nome do produto e dados legíveis por pessoas). Não utilizar outros meios de contacto (outros endereços de email, telefone, etc). Prosseguir em conformidade com a informação recebida pela mesma via.
 - Caso tenha sido encontrada a causa do alerta, documentar em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
 - Caso as análises de segundo nível não permitam determinar a causa do alerta, avançar para o terceiro nível de avaliação.



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 35 de 57

Recomendações

- Terceiro nível de avaliação:
 - Segregar e identificar a embalagem, e informar o INFARMED, I.P. da ocorrência de um potencial incidente de falsificação, através de dil.falsificados@infarmed.pt.
 - Documentar processo em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
- A informação relativa ao alerta é transmitida automaticamente ao TAIM/AIP, que poderá solicitar informações ou ações adicionais. Caso assim seja, tal será remetido através do endereço de email alertas@mvoportugal.pt, e por esta via apenas (o TAIM/AIP conhece o alerta, mas não a entidade onde este ocorreu). A MVO Portugal também poderá solicitar informações ou ações adicionais. Caso assim seja, tal será remetido através do endereço de email alertas@mvoportugal.pt, e por esta via apenas.
- Em última análise, a decisão de dispensa ao público ou comercialização, e responsabilidade pela mesma, cabe ao Diretor Técnico da entidade que está na posse física da embalagem em causa.

Tabela 28



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 36 de 57

6.15 Desativação do estado do identificador único sem sucesso – IU já se encontra no estado pretendido

Foi realizada sem sucesso uma operação de desativação do estado do IU, tendo sido gerado um alerta do tipo IU já se Encontra no Estado Pretendido:

Operação realizada	Return code	Alerta	Mensagem enviada pelo PTNMVS
Desativação do estado do Identificador Único (<i>dispense, decommission</i>)	NMVS_NC_PCK_19 NMVS_NC_PCK_28 NMVS_NC_PCK_23	Sim	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.

Tabela 29

Causas possíveis

- O Identificador Único já se encontra desativado. Foi tentada uma desativação de uma embalagem já desativada anteriormente. A desativação bem-sucedida poderá ou não ter sido realizada pelo próprio Utilizador Final. Causas possíveis:
 - O Identificador Único da embalagem foi desativado inadvertidamente pelo próprio utilizador.
 - A embalagem foi entregue ao utilizador com o identificador único já desativado (e.g. o DGMUH entregou a embalagem com o IU já desativado).
 - Foi produzida pelo fabricante mais de uma embalagem com o mesmo número de série.
 - Trata-se de um potencial falsificado.
- Mais informação sobre causas possíveis e medidas preventivas e corretivas pode ser encontrada [aqui](#).

Tabela 30



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 37 de 57

Recomendações

- Perante um alerta desta natureza, são recomendadas as ações descritas abaixo.
- Primeiro nível de avaliação:
 - Realizar inspeção física da embalagem: integridade do dispositivo de prevenção de adulterações, nome do TAIM/TAIP, elementos legíveis por pessoas, etc.
 - Confirmar que o produto foi recebido de uma entidade legítima (TAIM, TAIP, DGMUH, etc.).
 - Realizar uma operação de verificação do estado do IU, e verificar se a desativação foi realizada pelo próprio utilizador, e se tal ocorreu há menos de 10 dias. Caso tenha sido o próprio a realizar a desativação do IU e tal tenha ocorrido há menos de 10 dias, pode ser realizada uma operação de reversão do estado do IU (*undo*), caso assim seja pretendido (e.g. voltar a colocar a embalagem junto das existências comerciáveis).
 - Caso a desativação tenha sido realizada por outro utilizador, avaliar se deve avançar para a dispensa ao público/fornecimento ao cliente ou não, de acordo com a informação disponível. Seguir as boas práticas em vigor (e.g. caso decida não dispensar a embalagem ao público, devolver ao fornecedor utilizando os canais habituais).
 - Contactar o fornecedor do produto para obtenção de esclarecimentos.
 - Caso tenha sido encontrada a causa do alerta, documentar em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
 - Caso as análises de primeiro nível não permitam determinar a causa do alerta, avançar para o segundo nível de avaliação.
- Segundo nível de avaliação:
 - Recolher fotografias da embalagem e enviar para alertas@mvoportugal.pt (devem ser visíveis o código 2D, nome do TAIM, nome do produto e dados legíveis por pessoas). Não utilizar outros meios de contacto (outros endereços de email, telefone, etc). Prosseguir em conformidade com a informação recebida pela mesma via.
 - Caso tenha sido encontrada a causa do alerta, documentar em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
 - Caso as análises de segundo nível não permitam determinar a causa do alerta, avançar para o terceiro nível de avaliação.



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 38 de 57

Recomendações

- Terceiro nível de avaliação:
 - Segregar e identificar a embalagem, e informar o INFARMED, I.P. da ocorrência de um potencial incidente de falsificação, através de dil.falsificados@infarmed.pt.
 - Documentar processo em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
- A informação relativa ao alerta é transmitida automaticamente ao TAIM/AIP, que poderá solicitar informações ou ações adicionais. Caso assim seja, tal será remetido através do endereço de email alertas@mvoportugal.pt, e por esta via apenas (o TAIM/AIP conhece o alerta, mas não a entidade onde este ocorreu). A MVO Portugal também poderá solicitar informações ou ações adicionais. Caso assim seja, tal será remetido através do endereço de email alertas@mvoportugal.pt, e por esta via apenas.
- Em última análise, a decisão de dispensa ao público ou comercialização, e responsabilidade pela mesma, cabe ao Diretor Técnico da entidade que está na posse física da embalagem em causa.

Tabela 31



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 39 de 57

6.16 Reversão do estado do identificador único sem sucesso – desativado há mais de 10 dias

Foi realizada sem sucesso uma operação de reversão do estado do IU, tendo sido gerado um alerta do tipo Desativado Há Mais de 10 Dias:

Operação realizada	Return code	Alerta	Mensagem enviada pelo PTNMVS
Reversão do estado do identificador único (<i>undo</i>)	NMVS_NC_PCK_20	Sim	O identificador único foi desativado há mais de 10 dias e não é possível ser revertido.

Tabela 32

Causas possíveis

- O Identificador Único já se encontra desativado, e tal ocorreu há mais de 10 dias (240 horas). O estado do IU não pode ser revertido por nenhuma entidade.
- Mais informação sobre causas possíveis e medidas preventivas e corretivas pode ser encontrada [aqui](#).

Tabela 33



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 40 de 57

Recomendações

- Perante um alerta desta natureza, são recomendadas as ações descritas abaixo.
- Primeiro nível de avaliação:
 - Realizar inspeção física da embalagem: integridade do dispositivo de prevenção de adulterações, nome do TAIM/TAIP, elementos legíveis por pessoas, etc.
 - Confirmar que o produto foi recebido de uma entidade legítima (TAIM, TAIP, DGMUH, etc.).
 - Realizar uma operação de verificação do estado do IU, e verificar se a desativação foi realizada pelo próprio utilizador.
 - Avaliar se deve avançar para a dispensa ao público/fornecimento ao cliente ou não, de acordo com a informação disponível. Seguir as boas práticas em vigor (e.g. caso decida não dispensar a embalagem ao público, devolver ao fornecedor utilizando os canais habituais).
 - Contactar o fornecedor do produto para obtenção de esclarecimentos.
 - Caso tenha sido encontrada a causa do alerta, documentar em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
 - Caso as análises de primeiro nível não permitam determinar a causa do alerta, avançar para o segundo nível de avaliação.
- Segundo nível de avaliação:
 - Recolher fotografias da embalagem e enviar para alertas@mvoportugal.pt (devem ser visíveis o código 2D, nome do TAIM, nome do produto e dados legíveis por pessoas). Não utilizar outros meios de contacto (outros endereços de email, telefone, etc). Prosseguir em conformidade com a informação recebida pela mesma via.
 - Caso tenha sido encontrada a causa do alerta, documentar em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
 - Caso as análises de segundo nível não permitam determinar a causa do alerta, avançar para o terceiro nível de avaliação.
- Terceiro nível de avaliação:
 - Segregar e identificar a embalagem, e informar o INFARMED, I.P. da ocorrência de um potencial incidente de falsificação, através de dil.falsificados@infarmed.pt.
 - Documentar processo em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3


Data: Maio 2024

Página 41 de 57

Recomendações

- A informação relativa ao alerta é transmitida automaticamente ao TAIM/AIP, que poderá solicitar informações ou ações adicionais. Caso assim seja, tal será remetido através do endereço de email alertas@mvoportugal.pt, e por esta via apenas (o TAIM/AIP conhece o alerta, mas não a entidade onde este ocorreu). A MVO Portugal também poderá solicitar informações ou ações adicionais. Caso assim seja, tal será remetido através do endereço de email alertas@mvoportugal.pt, e por esta via apenas.
- Em última análise, a decisão de dispensa ao público ou comercialização, e responsabilidade pela mesma, cabe ao Diretor Técnico da entidade que está na posse física da embalagem em causa.

Tabela 34

	Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação		
	MVOPT-RG-0011	Versão:	3
	Data: Maio 2024	Página 42 de 57	

6.17 Reversão do estado do identificador único sem sucesso – desativado por outra entidade

Foi realizada sem sucesso uma operação de reversão do estado do IU, tendo sido gerado um alerta do tipo Desativado Por Outra Entidade:

Operação realizada	Return code	Alerta	Mensagem enviada pelo PTNMVS
Reversão do estado do identificador único (<i>undo</i>)	NMVS_NC_PCK_21	Sim	O identificador único foi desativado por outra entidade.

Tabela 35

Causas possíveis
<ul style="list-style-type: none"> O Identificador Único já se encontra desativado, e tal foi realizado por outra entidade. A desativação poderá ou não ter ocorrido há menos de 10 dias (240 horas). Caso tenha sido desativado há menos de 10 dias (240 horas), o estado do IU poderá ser revertido pelo Utilizador que realizou a desativação. Mais informação sobre causas possíveis e medidas preventivas e corretivas pode ser encontrada aqui.

Tabela 36



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 43 de 57

Recomendações

- Perante um alerta desta natureza, são recomendadas as ações descritas abaixo.
- Primeiro nível de avaliação:
 - Realizar inspeção física da embalagem: integridade do dispositivo de prevenção de adulterações, nome do TAIM/TAIP, elementos legíveis por pessoas, etc.
 - Confirmar que o produto foi recebido de uma entidade legítima (TAIM, TAIP, DGMUH, etc.).
 - Realizar uma operação de verificação do estado do IU, e verificar se a desativação foi realizada há menos e 10 dias (240 horas).
 - Avaliar se deve avançar para a dispensa ao público/fornecimento ao cliente ou não, de acordo com a informação disponível. Seguir as boas práticas em vigor (e.g. caso decida não dispensar a embalagem ao público, devolver ao fornecedor utilizando os canais habituais).
 - Contactar o fornecedor do produto para obtenção de esclarecimentos.
 - Caso tenha sido encontrada a causa do alerta, documentar em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
 - Caso as análises de primeiro nível não permitam determinar a causa do alerta, avançar para o segundo nível de avaliação.
- Segundo nível de avaliação:
 - Recolher fotografias da embalagem e enviar para alertas@mvoportugal.pt (devem ser visíveis o código 2D, nome do TAIM, nome do produto e dados legíveis por pessoas). Não utilizar outros meios de contacto (outros endereços de email, telefone, etc). Prosseguir em conformidade com a informação recebida pela mesma via.
 - Caso tenha sido encontrada a causa do alerta, documentar em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
 - Caso as análises de segundo nível não permitam determinar a causa do alerta, avançar para o terceiro nível de avaliação.
- Terceiro nível de avaliação:
 - Segregar e identificar a embalagem, e informar o INFARMED, I.P. da ocorrência de um potencial incidente de falsificação, através de dil.falsificados@infarmed.pt.
 - Documentar processo em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 44 de 57

Recomendações

- A informação relativa ao alerta é transmitida automaticamente ao TAIM/AIP, que poderá solicitar informações ou ações adicionais. Caso assim seja, tal será remetido através do endereço de email alertas@mvoportugal.pt, e por esta via apenas (o TAIM/AIP conhece o alerta, mas não a entidade onde este ocorreu). A MVO Portugal também poderá solicitar informações ou ações adicionais. Caso assim seja, tal será remetido através do endereço de email alertas@mvoportugal.pt, e por esta via apenas.
- Em última análise, a decisão de dispensa ao público ou comercialização, e responsabilidade pela mesma, cabe ao Diretor Técnico da entidade que está na posse física da embalagem em causa.

Tabela 37



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 45 de 57

6.18 Reversão do estado do identificador único sem sucesso – estado do IU não permite a operação

Foi realizada sem sucesso uma operação de reversão do estado do IU, tendo sido gerado um alerta do tipo Estado do IU não Permite a Operação:

Operação realizada	Return code	Alerta	Mensagem enviada pelo PTNMVS
Reversão do estado do identificador único (<i>undo</i>)	<i>NMVS_NC_PCK_06</i> <i>NMVS_NC_PCK_29</i>	Sim	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.

Tabela 38

Causas possíveis

- O Identificador Único já se encontra desativado. Todos os IU foram desativados com um determinado motivo (*Supplied, Exported*, etc). Para efetuar a reativação do IU, é necessário indicar o motivo. É gerado este alerta quando o motivo indicado não corresponde ao motivo em que o IU se encontra (o IU encontra-se *Supplied*, mas na reativação é indicado *Exported*).
- Mais informação sobre causas possíveis e medidas preventivas e corretivas pode ser encontrada [aqui](#).

Tabela 39



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 46 de 57

Recomendações

- Perante um alerta desta natureza, são recomendadas as ações descritas abaixo.
- Primeiro nível de avaliação:
 - Realizar inspeção física da embalagem: integridade do dispositivo de prevenção de adulterações, nome do TAIM/TAIP, elementos legíveis por pessoas, etc.
 - Confirmar que o produto foi recebido de uma entidade legítima (TAIM, TAIP, DGMUH, etc.).
 - Realizar uma operação de verificação do estado do IU, e confirmar o estado em que o Identificador Único se encontra e se o próprio Utilizador a realizar a desativação há menos de 10 dias (240 horas).
 - Caso tenha sido o próprio a realizar a desativação do IU e tal tenha ocorrido há menos de 10 dias, pode ser realizada uma operação de reversão do estado do IU (*undo*), caso assim seja pretendido (e.g. voltar a colocar a embalagem junto das existências comerciáveis).
 - Caso a desativação tenha sido realizada pelo próprio há mais de 10 dias, ou por outro Utilizador, avaliar se deve avançar para a dispensa ao público/fornecimento ao cliente ou não, de acordo com a informação disponível. Seguir as boas práticas em vigor (e.g. caso decida não dispensar a embalagem ao público, devolver ao fornecedor utilizando os canais habituais).
 - Contactar o fornecedor do produto para obtenção de esclarecimentos.
 - Caso tenha sido encontrada a causa do alerta, documentar em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
 - Caso as análises de primeiro nível não permitam determinar a causa do alerta, avançar para o segundo nível de avaliação.
- Segundo nível de avaliação:
 - Recolher fotografias da embalagem e enviar para alertas@mvoportugal.pt (devem ser visíveis o código 2D, nome do TAIM, nome do produto e dados legíveis por pessoas). Não utilizar outros meios de contacto (outros endereços de email, telefone, etc). Prosseguir em conformidade com a informação recebida pela mesma via.
 - Caso tenha sido encontrada a causa do alerta, documentar em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
 - Caso as análises de segundo nível não permitam determinar a causa do alerta, avançar para o terceiro nível de avaliação.



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 47 de 57

Recomendações

- Terceiro nível de avaliação:
 - Segregar e identificar a embalagem, e informar o INFARMED, I.P. da ocorrência de um potencial incidente de falsificação, através de dil.falsificados@infarmed.pt.
 - Documentar processo em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
- A informação relativa ao alerta é transmitida automaticamente ao TAIM/AIP, que poderá solicitar informações ou ações adicionais. Caso assim seja, tal será remetido através do endereço de email alertas@mvoportugal.pt, e por esta via apenas (o TAIM/AIP conhece o alerta, mas não a entidade onde este ocorreu). A MVO Portugal também poderá solicitar informações ou ações adicionais. Caso assim seja, tal será remetido através do endereço de email alertas@mvoportugal.pt, e por esta via apenas.
- Em última análise, a decisão de dispensa ao público ou comercialização, e responsabilidade pela mesma, cabe ao Diretor Técnico da entidade que está na posse física da embalagem em causa.

Tabela 40

7. Pressupostos


Na preparação do presente documento foram considerados os seguintes pressupostos:

#	Pressuposto
1	O abastecimento deve ser afetado o menos possível pela eventual ocorrência de alertas de potencial falsificação. O processo de investigação deverá assim ser o mais célere possível.
2	O processo de investigação deve ser o mais simples possível, evitando-se carga administrativa desnecessária, mas sem colocar em causa o cumprimento das obrigações legais por todos os intervenientes.
3	A investigação de um determinado caso (poderá ter sido gerado um alerta ou não) é realizada pela entidade que tem a embalagem em causa na sua posse física. Esta entidade contacta terceiros (fornecedor do produto, fornecedor do software/scanner, etc.) em função do que considere necessário.
4	O alerta foi gerado por uma entidade que tem na sua posse física a embalagem correspondente.
5	Os processos de investigação recomendados estão organizados por níveis de avaliação: <ul style="list-style-type: none">• Primeiro nível: tarefas a realizar pelo Utilizador Final para despistagem de erros técnicos (e.g. scanner, etc). A generalidade das tarefas pode ser realizadas sem intervenção de terceiros.• Segundo nível: investigação com recurso a partilha de informação com a MVOPT.• Terceiro nível: abertura de casos de potencial falsificação. Apenas estes casos devem ser reportados ao INFARMED, I.P.
6	A investigação das causas dos alertas e as decisões de dispensa/não dispensa, ou fornecimento/não fornecimento, devem ser documentados em conformidade com as normas e procedimentos internos da própria entidade.
7	A informação gerada pelo PTNMVS é exibida ao Utilizador conforme descrito no documento MVOPT-RG-0016 Informação a exibir ao Utilizador (solicitar acesso ao documento através do endereço de email mvo.portugal@mvoportugal.pt).
8	A descrição do resultado da operação é apresentada em Língua Portuguesa (operações bem-sucedidas ou alertas de potencial falsificação) ou em Língua Inglesa (erros técnicos). Os erros técnicos devem ser reportados ao fornecedor de software/departamento de sistemas de informação para apoio na resolução. Consultar Anexo 1.
9	É disponibilizada ao Utilizador Final a informação disponível no PTNMVS. Esta informação é exibida conforme descrito neste documento.
10	As comunicações com a MVOPT e o INFARMED, I.P. decorrem através dos endereços de email descritos neste documento.
11	Cada interveniente é responsável pela correção dos erros que originaram alertas que não correspondem a potenciais falsificações. Estas correções devem ser implementadas o mais rapidamente possível.
12	O volume de alertas é reduzido. Como referência, considera-se baixo um volume até 40 alertas diários na totalidade dos utilizadores (farmácias, DGMUH, hospitais e TAIM). Caso o volume de alertas seja consistentemente superior, as recomendações descritas neste documento poderão ter de ser revistas.
13	A eventual necessidade de logística inversa decorrente dos processos de investigação e tratamento de alertas de potencial falsificação deve ser a mesma adotada para os processos de devolução de produtos não conformes, salvo indicação contrária pelo INFARMED, I.P.
14	Os aspetos comerciais decorrentes de devoluções são tratados pelos respetivos intervenientes.

#	Pressuposto
15	De acordo com a legislação aplicável, cabe ao Diretor Técnico a responsabilidade de tomar decisões de acordo com o melhor interesse do doente e garantia de acesso ao medicamento.
16	Os Utilizadores Finais utilizam a versão 5 da interface com o PTNMVS.
17	<p>Os alertas de potencial falsificação são os seguintes. No capítulo 5 do presente documento é descrito como deve a informação ser exibida ao utilizador em Língua Portuguesa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>NMVS_NC_PC_01 – Unknown product code.</i> • <i>NMVS_FE_LOT_03 – Failed to find a batch for the given data.</i> • <i>NMVS_NC_PC_02 – Unknown serial number.</i> • <i>NMVS_FE_LOT_12 – Expiry date does not match the date held in the NMVS.</i> • <i>NMVS_FE_LOT_13 – The batch ID does not match the serial number in the NMVS.</i> • <i>NMVS_FE_LOT_15 – Failed to find a batch for the given data (no alert).</i> • <i>NMVS_NC_PC_14 – Unknown serial number (no alert).</i> • <i>NMVS_NC_PCK_06 – Actual pack status doesn't match the undo transaction (set and undo status must be equivalent).</i> • <i>NMVS_NC_PCK_19 – Property is already set on pack.</i> • <i>NMVS_NC_PCK_20 – Defined timeframe between setting this property and the undo was exceeded.</i> • <i>NMVS_NC_PCK_21 – Undo can only be executed by the same user who previously set the attribute.</i> • <i>NMVS_NC_PCK_22 – Pack is already inactive.</i> • <i>NMVS_NC_PCK_23 – Re-setting of the property via double scan is registered.</i> • <i>NMVS_NC_PCK_27 – Status change could not be performed.</i> • <i>NMVS_NC_PCK_28 – Property is already set on pack (no alert).</i> • <i>NMVS_NC_PCK_29 – Actual pack status doesn't match the undo transaction (set and undo status must be equivalent) (no alert).</i> • <i>NMVS_NC_PCK_30 – Pack is already inactive (no alert).</i>

Tabela 41 – Pressupostos.


O conteúdo do presente documento poderá ter de ser revisto em conformidade, caso um ou mais dos pressupostos acima sofra alterações significativas, ou outros pressupostos se tornem relevantes.

	Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação		
	MVOPT-RG-0011	Versão:	3
	Data: Maio 2024	Página 50 de 57	

8. Definições

Termo/Sigla	Definição
Alerta de potencial falsificação	Mensagem gerada pelo sistema de verificação indicando um potencial incidente de falsificação
Autoridade do Medicamento ou NCA	INFARMED, I.P.
EMVO	<i>European Medicines Verification Organization</i> – entidade responsável pelas plataformas europeias
Fornecedor de Software	Empresa externa que fornece o software, e serviços associados, para que o Utilizador Final possa cumprir as suas obrigações, ou um departamento interno do Utilizador Final
Identificador Único	O dispositivo de segurança que permite a verificação da autenticidade e a identificação de uma embalagem individual de um medicamento. É composto pelo código do produto (GTIN), lote, número de série, data de validade, e número de registo atribuído pelo INFARMED, I.P.
MVO Portugal ou MVOPT	Entidade responsável pelo PTNMVS
NHRN ou Número de Registo	<i>National Hospital Reimbursement Number</i> , ou Número de Registo. Código numérico de 7 dígitos atribuído pelo INFARMED, I.P. a cada produto a introduzir no mercado.
NMVO	<i>National Medicines Verification Organization</i> – entidade responsável por um sistema de verificação a nível nacional
OBP	<i>Onboarding partner</i> – entidade responsável pela ligação dos TAIM às plataformas europeias
Plataforma europeia ou <i>EU Hub</i>	Plataforma que funciona como um encaminhador central de dados e informações para os sistemas nacionais de verificação
Sistema de verificação, PTNMVS ou Repositório Nacional	Sistema nacional de verificação de medicamentos
TAIM	Titular de autorização de introdução no mercado
TAIP	Titular de autorização de importação paralela
Utilizador ou Utilizador Final	Distribuidor, Farmácia ou Hospital

Tabela 42 – Definições.

	Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação		
	MVOPT-RG-0011	Versão:	3
	Data: Maio 2024	Página 51 de 57	

9. Referências

São apresentados os documentos considerados mais relevantes. Poderá ser encontrada mais informação em <https://mvoportugal.pt/pt/legislacao-e-documentacao> e <https://mvoportugal.pt/pt/gestao-de-alertas>.

Documentos relevantes
MVOPT-RG-0010 Recomendações aos TAIM/AIP 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 PTNMVS
Regulamento Delegado 2016/161
Circular Informativa nº20/CD, de 28/01/2019

Tabela 43 – Referências.

Anexo 1 – Lista de alertas

Apresenta-se de seguida a lista dos alertas (de potencial falsificação e alertas técnicos) existentes.

#	Tipo de Alerta	Código da mensagem	Descrição
1	Alerta de potencial falsificação	NMVS_FE_LOT_03	<i>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>
2	Alerta de potencial falsificação	NMVS_FE_LOT_15	<i>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>
3	Alerta de potencial falsificação	NMVS_FE_LOT_12	<i>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>
4	Alerta de potencial falsificação	NMVS_FE_LOT_13	<i>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>
5	Alerta de potencial falsificação	NMVS_NC_PC_01	<i>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>
6	Alerta de potencial falsificação	NMVS_NC_PC_02	<i>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>
7	Alerta de potencial falsificação	NMVS_NC_PC_14	<i>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>
8	Alerta de potencial falsificação	NMVS_NC_PCK_06	<i>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>
9	Alerta de potencial falsificação	NMVS_NC_PCK_29	<i>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>
10	Alerta de potencial falsificação	NMVS_NC_PCK_19	<i>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>
11	Alerta de potencial falsificação	NMVS_NC_PCK_28	<i>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>
12	Alerta de potencial falsificação	NMVS_NC_PCK_20	<i>O identificador único foi desativado há mais de 10 dias e não é possível ser revertido.</i>
13	Alerta de potencial falsificação	NMVS_NC_PCK_21	<i>O identificador único foi desativado por outra entidade.</i>
14	Alerta de potencial falsificação	NMVS_NC_PCK_22	<i>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>
15	Alerta de potencial falsificação	NMVS_NC_PCK_30	<i>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>
16	Alerta de potencial falsificação	NMVS_NC_PCK_27	<i>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>
17	Alerta de potencial falsificação	NMVS_NC_PCK_23	<i>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>
18	Erro técnico	NMVS_FE_AU_01	<i>The entered user or password does not match.</i>



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 53 de 57

#	Tipo de Alerta	Código da mensagem	Descrição
19	Erro técnico	NMVS_FE_AU_02	<i>The user is locked, login is not possible.</i>
20	Erro técnico	NMVS_FE_AU_03	<i>A general infringement was found.</i>
21	Erro técnico	NMVS_FE_AU_04	<i>Specified client does not exist.</i>
22	Erro técnico	NMVS_FE_AU_05	<i>Maximum number of failed login attempts reached. Account is blocked.</i>
23	Erro técnico	NMVS_FE_AU_07	<i>Client does not match the client specified in the file.</i>
24	Erro técnico	NMVS_FE_AU_09	<i>Access to the entered serial number is not possible. The user has no mandate for the associated product.</i>
25	Erro técnico	NMVS_FE_AU_10	<i>Entered password does not match the stored current password.</i>
26	Erro técnico	NMVS_FE_AU_11	<i>The entered password is either expired or an initial password. Please renew your password.</i>
27	Erro técnico	NMVS_FE_AU_12	<i>The user has no mandate for the associated product.</i>
28	Erro técnico	NMVS_FE_AU_14	<i>MAH-ID found but invalid period for the use of the interface.</i>
29	Erro técnico	NMVS_FE_AU_15	<i>no rights to execute process for this product code.</i>
30	Erro técnico	NMVS_FE_AU_17	<i>Logindata is not valid, please contact your local NMVO.</i>
31	Erro técnico	NMVS_FE_AU_18	<i>The email address has already been used by another administrator.</i>
32	Erro técnico	NMVS_FE_AU_23	<i>The Terms and Conditions were not accepted within the allowed time frame</i>
33	Erro técnico	NMVS_FE_AU_24	<i>Password change not allowed, as a new password has already been assigned.</i>
34	Erro técnico	NMVS_FE_AU_25	<i>The minimum grace period must not exceed the initial grace period. Either choose a later beginning of the validity period or reduce the length of the minimum grace period.</i>
35	Erro técnico	NMVS_FE_BR_01	<i>This operation is not permitted in relation with this business process.</i>
36	Erro técnico	NMVS_FE_CFG_01	<i>The entered MAH-ID already exists in the NMVS for another client.</i>
37	Erro técnico	NMVS_FE_CFG_02	<i>A login with the same prefix already exists.</i>
38	Erro técnico	NMVS_FE_CFG_03	<i>Only one participant of this type can exist at a time.</i>
39	Erro técnico	NMVS_FE_CFG_04	<i>MAH ID required for unique identification of the MAH.</i>
40	Erro técnico	NMVS_FE_FAQ_01	<i>FAQ category already exist.</i>
41	Erro técnico	NMVS_FE_FAQ_02	<i>No standard FAQ category. Category can not be removed, there still exist in this category FAQ.</i>
42	Erro técnico	NMVS_FE_FAQ_03	<i>FAQ category does not exist in the system.</i>
43	Erro técnico	NMVS_FE_FAQ_05	<i>Standard FAQ category cannot be deleted.</i>
44	Erro técnico	NMVS_FE_FAQ_06	<i>FAQ question already exists in the system.</i>
45	Erro técnico	NMVS_FE_FAQ_07	<i>FAQ question does not exist in the system.</i>
46	Erro técnico	NMVS_FE_FI_02	<i>File size exceeds the allowed limit.</i>
47	Erro técnico	NMVS_FE_FI_03	<i>File name already exists.</i>
48	Erro técnico	NMVS_FE_FI_04	<i>File content already exists.</i>
49	Erro técnico	NMVS_FE_FI_05	<i>The file has an invalid format. Only CSV-format is allowed.</i>
50	Erro técnico	NMVS_FE_LOT_01	<i>The selected batch has already been recalled.</i>
51	Erro técnico	NMVS_FE_LOT_02	<i>Selected batch designation already exists with a different expiry date.</i>



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 54 de 57

#	Tipo de Alerta	Código da mensagem	Descrição
52	Erro técnico	NMVS_FE_LOT_04	<i>Selected batch designation already exists with a different expiry date.</i>
53	Erro técnico	NMVS_FE_LOT_06	<i>The entered (old) expiry date does not match the stored expiry date.</i>
54	Erro técnico	NMVS_FE_LOT_07	<i>The expiry date contains incorrect date value.</i>
55	Erro técnico	NMVS_FE_LOT_09	<i>No pack of that batch could be locked.</i>
56	Erro técnico	NMVS_FE_LOT_10	<i>No pack of that batch could be unlocked.</i>
57	Erro técnico	NMVS_FE_LOT_14	<i>It is not allowed to upload MMP batches via national interface (PU).</i>
58	Erro técnico	NMVS_FE_PKI_01	<i>Certificate has exceeded the maximum validity period.</i>
59	Erro técnico	NMVS_FE_PKI_05	<i>The user has no certificate.</i>
60	Erro técnico	NMVS_FE_PKI_06	<i>There is no valid certificate for this user.</i>
61	Erro técnico	NMVS_FE_PKI_08	<i>The User has no valid certificate on the server.</i>
62	Erro técnico	NMVS_FE_PKI_09	<i>The installation of this certificate was already approved.</i>
63	Erro técnico	NMVS_FE_PMS_01	<i>User already exists.</i>
64	Erro técnico	NMVS_FE_PMS_02	<i>The entered (new) password is the same as the stored password.</i>
65	Erro técnico	NMVS_FE_PMS_03	<i>Entered password cannot be used, new password matches one of last 20 passwords.</i>
66	Erro técnico	NMVS_FE_PMS_04	<i>The entered password does not meet the requirements of the password policy.</i>
67	Erro técnico	NMVS_FE_PMS_05	<i>User name (SFTP user) already exists for technical interface integration.</i>
68	Erro técnico	NMVS_FE_PMS_06	<i>User name (SFTP user) already exists for technical interface production.</i>
69	Erro técnico	NMVS_FE_PMS_07	<i>Selected EU Hub ID is already assigned for system environment integration.</i>
70	Erro técnico	NMVS_FE_PMS_08	<i>Selected EU Hub ID is already assigned for system environment production.</i>
71	Erro técnico	NMVS_FE_PMS_09	<i>Selected main contract number is already assigned for the system environment production.</i>
72	Erro técnico	NMVS_FE_PMS_10	<i>The contract data is inconsistent. One or more contract start date is set later than the termination date of that contract.</i>
73	Erro técnico	NMVS_FE_PMS_11	<i>Mandated client does not exist.</i>
74	Erro técnico	NMVS_FE_PMS_12	<i>Mandated client has delegated mandate itself. A linking of clients is not permitted.</i>
75	Erro técnico	NMVS_FE_PMS_13	<i>Client is inactive.</i>
76	Erro técnico	NMVS_FE_PMS_14	<i>Role does not exist in the system.</i>
77	Erro técnico	NMVS_FE_REQ_02	<i>The filled input data do not correspond to the specified query type.</i>
78	Erro técnico	NMVS_FE_REQ_04	<i>At least one system language was not maintained correctly. Please check your entries.</i>
79	Erro técnico	NMVS_FE_REQ_05	<i>The LanguageCode is invalid.</i>
80	Erro técnico	NMVS_FE_REQ_07	<i>The translation file to be imported contains resource keys unknown to the system.</i>
81	Erro técnico	NMVS_FE_REQ_08	<i>The CustomValue has an unexpected or invalid parameter reference.</i>
82	Erro técnico	NMVS_FE_REQ_09	<i>The supplied report parameter types were not valid for the requested report.</i>
83	Erro técnico	NMVS_FE_REQ_10	<i>The requested report type does not exist.</i>
84	Erro técnico	NMVS_FE_REQ_11	<i>No result was found for the supplied report parameter.</i>
85	Erro técnico	NMVS_FE_SE_CLI_01	<i>Edit a client only on production.</i>



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 55 de 57

#	Tipo de Alerta	Código da mensagem	Descrição
86	Erro técnico	NMVS_FE_SE_CLI_02	<i>Synchronization of a client is only possible on integration.</i>
87	Erro técnico	NMVS_FE_SE_CLI_03	<i>Client synchronization to integrative environment failed.</i>
88	Erro técnico	NMVS_FE_SE_CLI_05	<i>Update of the qualification report by monitoring the process execution is only possible on integration.</i>
89	Erro técnico	NMVS_FE_SN_01	<i>Submitted pack data contain duplicate serial numbers.</i>
90	Erro técnico	NMVS_FE_SN_02	<i>Combination of serial number and Productcode already exists in the MAH system.</i>
91	Erro técnico	NMVS_FE_TX_02	<i>Transaction Id unknown or the processing result is not yet available.</i>
92	Erro técnico	NMVS_FE_TX_05	<i>Transaction number (reference from previous Set Property operation) is not valid for the undo operation.</i>
93	Erro técnico	NMVS_FE_TX_06	<i>Sub-User id has exceeded the maximum allowed character length.</i>
94	Erro técnico	NMVS_FI_BAT_01	<i>For this action a process is already running.</i>
95	Erro técnico	NMVS_FI_CFG_01	<i>The selected database scheme does not exist for the client.</i>
96	Erro técnico	NMVS_FI_CFG_02	<i>No database scheme could be identified for the selected client.</i>
97	Erro técnico	NMVS_FI_CFG_03	<i>Client for this product is unknown.</i>
98	Erro técnico	NMVS_FI_SE_CLI_01	<i>Frequency of permissible transmission exceeded.</i>
99	Erro técnico	NMVS_FI_TM_02	<i>Client not permitted for ticket editing or query</i>
100	Erro técnico	NMVS_FI_TM_03	<i>Ticket cannot be edited in current status</i>
101	Erro técnico	NMVS_FI_TM_04	<i>Ticket status can not be changed in current status</i>
102	Erro técnico	NMVS_FI_TM_05	<i>A ticket already exists for the exception</i>
103	Erro técnico	NMVS_FI_TM_06	<i>No ticket creation required for the specified exception</i>
104	Erro técnico	NMVS_FI_TM_08	<i>Incomplete data basis</i>
105	Erro técnico	NMVS_NC_PC_06	<i>Product code not available in the system (no alert).</i>
106	Erro técnico	NMVS_NC_PC_12	<i>Product already inactive/withdrawn.</i>
107	Erro técnico	NMVS_NC_PC_14	<i>The serial number is not known (no alert).</i>
108	Erro técnico	NMVS_NC_PCK_12	<i>Selected product number is locked for the use via EU Hub.</i>
109	Erro técnico	NMVS_NC_PCK_15	<i>Selected product number is locked due to notified takeover process.</i>
110	Erro técnico	NMVS_NC_PCK_16	<i>Selected product number is not locked.</i>
111	Erro técnico	NMVS_NC_PCK_24	<i>At least one serial number of the request could not be processed.</i>
112	Erro técnico	NMVS_NC_PCK_26	<i>The package is not subject for verification and can therefore be delivered (stock goods type 2 or 3).</i>
113	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_01	<i>Client does not exist in the NMVS.</i>
114	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_02	<i>Client is already locked.</i>
115	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_03	<i>Client is not locked.</i>
116	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_04	<i>User does not exist for this client.</i>
117	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_05	<i>User is already locked.</i>
118	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_06	<i>User is not locked.</i>
119	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_07	<i>User may not lock or delete himself.</i>



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 56 de 57

#	Tipo de Alerta	Código da mensagem	Descrição
120	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_09	<i>Changes cannot be performed. At least two administrator access must exist.</i>
121	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_10	<i>Role already exists in the system.</i>
122	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_11	<i>Invalid rights for client.</i>
123	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_13	<i>Token does not exist.</i>
124	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_14	<i>Token expired.</i>
125	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_15	<i>Token already used.</i>
126	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_16	<i>To many Password reset tries.</i>
127	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_17	<i>Task could not be assigned as necessary role does not exist.</i>
128	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_19	<i>At least one required field is missing.</i>
129	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_20	<i>Limit of the number of users to be created exceeded (Max: 5.000).</i>
130	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_21	<i>Sub-User is not on the blacklist.</i>
131	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_22	<i>Sub-User is already on the blacklist.</i>
132	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_23	<i>The current version of the Terms and Conditions has already been confirmed.</i>
133	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_24	<i>There is no Terms and Conditions available. If this should lead to problems, please contact your responsible NMVO.</i>
134	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_25	<i>This user already existed in the system, please change the username.</i>
135	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_26	<i>Privacy Feature is already activated.</i>
136	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_27	<i>Privacy Feature is already deactivated.</i>
137	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_28	<i>Process can not be performed, because the client has activated the Privacy Feature.</i>
138	Erro técnico	NMVS_NC_PMS_29	<i>Input data is syntactically incorrect (e.g. too long).</i>
139	Erro técnico	NMVS_TE_REQ_01	<i>System unavailable.</i>
140	Erro técnico	NMVS_TE_REQ_02	<i>No webservice endpoint found.</i>
141	Erro técnico	NMVS_TE_TX_01	<i>External transaction ID already used.</i>
142	Erro técnico	NMVS_TE_TX_02	<i>Transaction ID was already used by the manufacturer for an import.</i>
143	Erro técnico	NMVS_TE_XM_01	<i>The XML structure of input data is not valid.</i>
144	Erro técnico	NMVS_TE_XM_02	<i>Input data does not match the XML schema definition.</i>
145	Erro técnico	NMVS_TE_XM_03	<i>No XLIFF file given.</i>
146	Erro técnico	NMVS_TE_XM_04	<i>No records found while creating XLIFF file.</i>
146	Erro técnico	NMVS_TI_AU_01	<i>The authentication process has failed due to technical reasons.</i>
147	Erro técnico	NMVS_TI_RT_03	<i>Maximum outbound connection limit reached</i>
148	Erro técnico	NMVS_TI_TM_01	<i>No ticket with the specified ticket ID found</i>
149	Erro técnico	NMVS_TI_TM_07	<i>Ticket generation failed</i>
150	Erro técnico	NMVS_TI_TO_01	<i>Process runtime exceeds max. configured runtime.</i>
151	Erro técnico	NMVS_TI_XM_01	<i>Output data do not match the XML scheme definition.</i>
152	Erro técnico	NMVS_TI_XM_02	<i>Internal error creating XLIFF file</i>
153	Erro técnico	NMVS_WF_NC_01	<i>This process currently can't be executed in the workflow.</i>



Recomendações aos Utilizadores Finais para prevenção, investigação e correção de causas de alertas de potencial falsificação

MVOPT-RG-0011

Versão:

3

Data: Maio 2024

Página 57 de 57

#	Tipo de Alerta	Código da mensagem	Descrição
154	Erro técnico	NMVS_WF_NC_02	<i>The role cannot be assigned currently.</i>