



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

MVOPT-RG-0007

Outubro de 2019

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

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



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 1 de 1

Aprovações

Nome	Função
Nuno Lages	Autor
Ricardo Valente	Aprovador

Histórico de revisões

Versão	Data	Justificação das alterações	Descrição das alterações
1	25-Out-2019	Documento inicial	N/A

O PROPÓSITO DO TEXTO ACIMA É EVIDENCIAR O HISTÓRICO DE REVISÕES DO DOCUMENTO E RESPETIVAS APROVAÇÕES. ESTA PÁGINA NÃO É PARTE DO PRÓPRIO DOCUMENTO.



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 1 of 47

Índice

1.	Objetivo do documento.....	2
2.	Alertas gerados pelo sistema de verificação	2
3.	Eliminação e prevenção de alertas	7
3.1	Titulares de autorização de introdução no mercado (TAIM) ou titulares de autorização de importação paralela (TAIP).....	7
3.2	Distribuidores	16
3.3	Farmácias	26
3.4	Hospitais	39
4.	Contactos	50
5.	Definições.....	51
6.	Documentos relacionados.....	53



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 2 de 41

1. Objetivo do documento

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

O volume de alertas, quer em número absoluto quer em percentagem do número de transações (verificações, desativações e undo), tem vindo a decrescer de forma significativa desde o arranque do sistema de verificação em Fevereiro de 2019. Contudo, um número ainda significativo de alertas persiste e deve ser eliminado do sistema. De igual modo, deve ser prevenida a ocorrência de novos alertas.

As medidas solicitadas a cada tipo de entidade baseiam-se na experiência de análise dos alertas de nível 5 gerados pelo sistema de verificação em Portugal desde 9 de Fevereiro de 2019 (cerca de 2 milhões de alertas), de modo a determinar as causas mais prováveis e assim identificar ações concretas e respetivos responsáveis.

Até à elaboração do presente documento, no foi detetado nenhum caso de potencial falsificação em Portugal.

2. Alertas gerados pelo sistema de verificação

O Sistema de verificação foi concebido para gerar alertas quando uma determinada transação não pode ser completada com sucesso. Os alertas estão categorizados em níveis, de 1 a 5. A título de exemplo, um alerta de nível 1 ocorre quando o utilizador tenta aceder ao sistema sem um certificado válido instalado.

Um alerta de nível 5 é gerado quando é detetado um caso de potencial falsificação, que é reportado automaticamente ao próprio utilizador, à NMVO no território em que o alerta foi gerado, ao TAIM/AIP e à Autoridade do Medicamento do país em questão. Os alertas nível 5 são os seguintes:

Mensagem de alerta (Arvato NMVS)	Mensagem de alerta (EU Hub)	Significado	Código alerta (Arvato NMVS)	Código alerta (EU Hub)
<i>Unknown product code</i> (produto desconhecido)	<i>Product Not Found</i> (produto desconhecido)	O GTIN que consta no código 2D não existe no sistema de verificação.	NMVS_NC_PC_01	#A1



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 3 de 41

<i>Failed to find a batch for the given data</i> (lote desconhecido)	<i>Batch Not Found</i> (lote desconhecido)	Não foi encontrada no sistema a relação GTIN/número de lote que consta na embalagem.	NMVS_FE_LOT_03	#A2
---	---	--	----------------	-----



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 4 de 41

Mensagem de alerta (Arvato NMVS)	Mensagem de alerta (EU Hub)	Significado	Código alerta (Arvato NMVS)	Código alerta (EU Hub)
<i>Expiry date does not match the date held in the NMVS</i> (erro na data de validade)	<i>Expiry Date Mismatch</i> (erro na data de validade)	Data de validade do lote na embalagem não coincide com a data de validade do lote carregada no sistema.	NMVS_FE_LOT_12	#A52
<i>Unknown serial number</i> (número de série desconhecido)	<i>Pack Not Found</i> (número de série desconhecido)	O número de série que consta na embalagem não foi encontrado no sistema associado ao código do produto (GTIN) que consta na embalagem.	NMVS_NC_PC_02	#A3
<i>The batch ID does not match the serial number in the NMVS</i> (número de série não corresponde ao lote)	<i>Batch Number Mismatch</i> (número de série não corresponde 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.	NMVS_FE_LOT_13	#A68
<i>Property is already set on pack</i> (tentativa de desativação de embalagem já desativada)	<i>Attempt to decommission an already decommissioned pack</i> (tentativa de desativação de embalagem já desativada)	A embalagem já se encontra no estado pretendido (e.g. tentar reverter o estado de uma embalagem que já se encontra no estado <i>active</i>). Este tipo de alerta ocorre quando é gerada uma transação <i>intermarket</i> .	NMVS_NC_PCK_19	#A7



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 5 de 41

Mensagem de alerta (Arvato NMVS)	Mensagem de alerta (EU Hub)	Significado	Código alerta (Arvato NMVS)	Código alerta (EU Hub)
<i>Pack is already inactive</i> (tentativa de desativação de embalagem já desativada)	<i>Attempt to decommission an already decommissioned pack</i> (tentativa de desativação de embalagem já desativada)	Foi tentada uma desativação de uma embalagem já desativada anteriormente.	NMVS_NC_PCK_22	#A24
<i>Defined timeframe between setting this property and the undo was exceeded</i> (tentativa de <i>undo</i> após 10 dias)	<i>Time Limit Exceeded</i> (tentativa de <i>undo</i> após 10 dias)	Foi tentada uma operação de <i>undo</i> após decorridos 10 dias da desativação inicial. Este tipo de alerta ocorre quando é gerada uma transação <i>intermarket</i> .	NMVS_NC_PCK_20	#A4
<i>Undo can only be executed by the same user who previously set the attribute</i> (tentativa de <i>undo</i> por Utilizador diferente)	<i>Undo can only be executed by the same user who previously set the attribute</i> (tentativa de <i>undo</i> por Utilizador diferente)	Foi tentada uma operação de <i>undo</i> por um utilizador que não o que executou a transação inicial. Este tipo de alerta ocorre quando é gerada uma transação <i>intermarket</i> .	NMVS_NC_PCK_21	#A5

Mensagem de alerta (Arvato NMVS)	Mensagem de alerta (EU Hub)	Significado	Código alerta (Arvato NMVS)	Código alerta (EU Hub)
<p><i>Actual pack status doesn't match the undo transaction (set and undo status must be equivalent)</i> (tentativa de desativação de embalagem já desativada)</p>	<p><i>Attempt to decommission an already decommissioned pack</i> (tentativa de desativação de embalagem já desativada)</p>	<p>A transação <i>undo</i> não corresponde ao <i>status</i> da embalagem (ex: tentativa de realização de <i>undo dispense</i> quando a embalagem está no estado <i>inactive – sample</i>).</p>	NMVS_NC_PCK_06	#A24
<p><i>Status change could not be performed</i> (tentativa de desativação de embalagem já desativada)</p>	<p><i>Attempt to decommission an already decommissioned pack</i> (tentativa de desativação de embalagem já desativada)</p>	<p>Foi tentada uma desativação de uma embalagem já desativada anteriormente. Este tipo de alerta ocorre quando é gerada uma transação <i>intermarket</i>.</p>	NMVS_NC_PCK_27	#A24



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 7 de 41

3. Eliminação e prevenção de alertas

Todos os alertas nível 5 gerados pelo sistema PTMVS são analisados pela MVO Portugal, de modo a identificar as causas mais prováveis para cada um. Com base nas conclusões da análise são definidas ações concretas, quer de carácter corretivo quer de carácter preventivo. Por outro lado, é possível identificar a entidade que causou o alerta. Note-se que o local onde o alerta foi gerado não identifica necessariamente o causador do alerta (ex: o facto de um alerta ter ocorrido numa farmácia não significa necessariamente que a farmácia causou o alerta).

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

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

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

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



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 8 de 41

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

#	Mensagem de alerta	Código alerta (EU hub)	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
3	<i>Product Not Found</i> (produto desconhecido)	A1	<p>Codificação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: GTIN com menos de 14 caracteres).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: não separação do número de série ou do número de lote do número de registo).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: designar o número de registo como sendo o GTIN).</p> <p>Informação no código 2D não é idêntica à informação carregada no sistema de verificação.</p>	<p>Garantir a codificação correta dos elementos do identificador único no código 2D.</p> <p>Garantir que a informação relativa às embalagens (<i>master data e pack data</i>) foi carregada com sucesso no sistema de verificação antes da chegada das embalagens ao mercado.</p> <p>Garantir que a informação que consta no código 2D é idêntica à informação carregada no sistema de verificação.</p> <p>Os erros de codificação deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0026 Reporte de problemas por TAIM AIP que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>
4	<i>Product Not Found</i> (produto desconhecido)	A1	<p>Impressão errada dos elementos no formato legível por pessoas (GTIN), levando a erros de inserção manual por parte do Utilizador.</p>	<p>Garantir a correta impressão dos elementos no formato legível por pessoas. A informação dos elementos no formato legível por pessoas deve ser idêntica à informação carregada no sistema de verificação.</p> <p>Os erros de impressão deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0026 Reporte de problemas por TAIM AIP que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 10 de 41

#	Mensagem de alerta	Código alerta (EU hub)	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
5	<i>Batch Not Found</i> (lote desconhecido)	A2	Dados relativos às embalagens (<i>pack data</i>) não carregados no sistema de verificação no momento em que o Utilizador efetuou a transação que originou o alerta.	Toda a informação (<i>master data e pack data</i>) deve estar carregada no sistema de verificação antes da chegada das embalagens ao mercado. Caso necessário, poderá ser contactada a MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0026 Reporte de problemas por TAIM AIP que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt .

6	<i>Batch Not Found</i> (lote desconhecido)	A2	<p>Codificação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: utilização errada de letras maiúsculas ou minúsculas).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: não separação do número de lote do número de registo).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: designar o número de lote como sendo o GTIN).</p> <p>Informação no código 2D não é idêntica à informação carregada no sistema de verificação.</p>	<p>Garantir a codificação correta dos elementos do identificador único no código 2D.</p> <p>Garantir que a informação relativa às embalagens (<i>master data e pack data</i>) foi carregada com sucesso no sistema de verificação antes da chegada das embalagens ao mercado.</p> <p>Garantir que a informação que consta no código 2D é idêntica à informação carregada no sistema de verificação.</p> <p>Os erros de codificação deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0026 Reporte de problemas por TAIM AIP que deverá ser enviado para o email alertas@mvoportugal.pt.</p>
---	---	----	---	--



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 12 de 41

#	Mensagem de alerta	Código alerta (EU hub)	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
7	<i>Pack Not Found</i> (número de série desconhecido)	A3	Dados relativos às embalagens (<i>pack data</i>) não carregados no sistema de verificação no momento em que o Utilizador efetuou a transação que originou o alerta. Embalagens colocadas no mercado sem que a respetiva informação tenha sido carregada no sistema de verificação (ex: amostras de referência colocadas no mercado por engano).	Toda a informação (<i>master data e pack data</i>) deve estar carregada no sistema de verificação antes da chegada das embalagens ao mercado. Caso necessário, poderá ser contactada a MVO Portugal através do email alertas@mvoportugal.pt para confirmação de carregamento da informação com sucesso (não é possível confirmar números de série, dado que essa informação não está disponível para consulta no sistema de verificação).

#	Mensagem de alerta	Código alerta (EU hub)	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
8	<i>Pack Not Found</i> (número de série desconhecido)	A3	<p>Codificação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: utilização errada de letras maiúsculas ou minúsculas).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: não separação do número de série do número de registo).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: designar o número de série como sendo o número de registo).</p> <p>Informação no código 2D não é idêntica à informação carregada no sistema de verificação.</p>	<p>Garantir a codificação correta dos elementos do identificador único no código 2D.</p> <p>Garantir que a informação relativa às embalagens (<i>master data e pack data</i>) foi carregada com sucesso no sistema de verificação antes da chegada das embalagens ao mercado.</p> <p>Garantir que a informação que consta no código 2D é idêntica à informação carregada no sistema de verificação.</p> <p>Os erros de codificação deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0026 Reporte de problemas por TAIM AIP que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>
9	<i>Pack Not Found</i> (número de série desconhecido)	A3	<p>Impressão errada dos elementos no formato legível por pessoas (número de série), levando a erros de inserção manual por parte do Utilizador.</p>	<p>Garantir a correta impressão dos elementos no formato legível por pessoas. A informação dos elementos no formato legível por pessoas deve ser idêntica à informação carregada no sistema de verificação.</p> <p>Os erros de impressão deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0026 Reporte de problemas por TAIM AIP que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 14 de 41

#	Mensagem de alerta	Código alerta (EU hub)	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
10	<i>Expiry Date Mismatch</i> (erro na data de validade)	A52	<p>A data de validade carregada no sistema de verificação não é idêntica à data de validade codificada no código 2D.</p> <p>Exemplo: a data de validade carregada no sistema de verificação é 220122 (segundo o formato definido YYMMDD), mas a data de validade codificada no código 2D é 220131.</p>	<p>A data de validade codificada no código 2D deve seguir o formato YYMMDD.</p> <p>A data de validade carregada no sistema de verificação deve ser idêntica à data de validade codificada no código 2D.</p> <p>A data de validade impressa na embalagem deve ser idêntica à data de validade carregada no sistema. Caso a data de validade impressa na embalagem contenha apenas ano e mês, a data de validade codificada no código 2D deve ter o formato YYMM00 (dois zeros nos campos relativos ao dia).</p> <p>Os problemas com datas de validade deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0026 Reporte de problemas por TAIM AIP que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>

#	Mensagem de alerta	Código alerta (EU hub)	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
11	<i>Batch Number Mismatch</i> (número de série não corresponde ao lote)	A68	<p>Codificação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: utilização errada de letras maiúsculas ou minúsculas na descrição do lote).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: não separação do número de lote do número de registo).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: designar o número de lote como sendo o número de registo).</p> <p>Informação errada carregada no sistema de verificação (número de lote e número de série válidos, mas o número de série pertence a outro lote).</p> <p>Informação no código 2D não é idêntica à informação carregada no sistema de verificação.</p>	<p>Garantir a codificação correta dos elementos do identificador único no código 2D.</p> <p>Garantir que a informação relativa às embalagens (<i>master data e pack data</i>) foi carregada com sucesso no sistema de verificação antes da chegada das embalagens ao mercado.</p> <p>Garantir que a informação que consta no código 2D é idêntica à informação carregada no sistema de verificação.</p> <p>Os erros de codificação deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0026 Reporte de problemas por TAIM AIP que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>

3.2 Distribuidores

De seguida são descritas causas mais prováveis dos alertas, quando estes são atribuíveis a distribuidores. Se aplicadas, as medidas apresentadas contribuirão para a eliminação dos alertas atuais e prevenção de alertas no futuro.

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
1	<i>Unknown product code</i> (produto desconhecido)	NMVS_NC_PC_01	Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado): Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o GTIN). Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: ler um GTIN com menos de 14 dígitos).	Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: configuração de <i>group separators</i>). Envolver os fornecedores respetivos se necessário. Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações. Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui . Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt .

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
2	<i>Failed to find a batch for the given data</i> (lote desconhecido)	NMVS_FE_LOT_03	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Troca de letras maiúsculas por letras minúsculas, ou vice-versa (ex: o número de lote é "A1B2C3" mas é lido "a1b2c3" pelo scanner).</p> <p>Não leitura de caracteres especiais (ex: o número de lote é "12345-B1" mas é lido "12345B1" pelo scanner).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o número de lote).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: considerar número de lote a concatenação do número de lote com o número de registo).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: configuração de <i>character set</i>). Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui.</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
3	<i>Unknown serial number</i> (número de série desconhecido)	NMVS_NC_PC_02	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Troca de letras maiúsculas por letras minúsculas, ou vice-versa (ex: o número de série é "A1B2C3" mas é lido "a1b2c3" pelo scanner).</p> <p>Não leitura de caracteres especiais (ex: o número de série é "12345-B1" mas é lido "12345B1" pelo scanner).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o número de série).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: considerar número de série a concatenação do número de série com o número de registo).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software. Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui.</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
4	<i>Expiry date does not match the date held in the NMVS</i> (erro na data de validade)	NMVS_FE_LOT_12	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Leitura da data de validade em ordem inversa (i.e. em vez de ler a data de validade no formato YYMMDD, é considerado pelo scanner DDMMYY).</p> <p>O scanner considera a data em que a transação ocorreu e não a data que consta no código 2D (ex: a data no código 2D é 220515, mas é considerado pelo scanner a data 190930).</p> <p>O scanner converte a data que consta no código 2D no último dia do mês, ou para o último dia do mês anterior (ex: a data no código 2D é 220415, mas o scanner converte para 220430).</p> <p>O scanner converte a data que consta no código 2D no primeiro dia do mês (ex: a data no código 2D é 220415, mas o scanner converte para 220401).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: interface). Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui.</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
5	<i>The batch ID does not match the serial number in the NMVS</i> (número de série não corresponde ao lote)	NMVS_FE_LOT_13	Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado): Troca de letras maiúsculas por letras minúsculas, ou vice-versa (ex: o número de lote é "A1B2C3" mas é lido "a1b2c3" pelo scanner). Não leitura de caracteres especiais (ex: o número de lote é "12345-B1" mas é lido "12345B1" pelo scanner). Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o número de lote). Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: considerar número de lote a concatenação do número de lote com o número de registo).	Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: configuração do <i>character set</i>). Envolver os fornecedores respetivos se necessário. Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações. Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui . Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt .

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
6	<i>Pack is already inactive</i> (tentativa de desativação de embalagem já desativada)	NMVS_NC_PCK_22	Repetição de uma operação de desativação de uma embalagem já desativada previamente pelo próprio distribuidor.	<p>Antes de realizar uma operação de desativação, deverá ser realizada uma operação de verificação. Caso a embalagem já esteja desativada, não deverá ser realizada a operação de desativação.</p> <p>Em caso de utilização de <i>bulk transactions</i>, o Utilizador deve aguardar resposta do sistema de verificação antes de repetir a operação. Caso contrário, serão gerados alertas.</p> <p>Os mecanismos de <i>retry</i> nos sistemas dos Utilizadores Finais devem ser desenvolvidos e configurados de modo a que não sejam geradas chamadas desnecessárias ao PtMVS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transações <i>single</i>: apenas as mensagens de retorno conhecidas devem gerar tentativas de reprocessamento. O tempo entre tentativas deve aumentar com o aumento do número de tentativas (ex: o intervalo entre a 1ª e a 2ª tentativas será de 1 minuto, entre a 2ª e a 3ª tentativas será de 5 minutos, etc). • Transações <i>bulk</i> e <i>mixed bulk</i>: o pedido de resultado da transação inicial deverá ser realizado após pelo menos 1 minuto após a transação inicial. A transação inicial não pode ser repetida caso o pedido de resultado não tenha ainda sido recebido, não tenha tido sucesso, ou a resposta do PtMVS não seja conhecida. <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 22 de 41

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
7	<i>Pack is already inactive</i> (tentativa de desativação de embalagem já desativada)	NMVS_NC_PCK_22	A embalagem foi entregue já desativada no ponto de dispensa (farmácia ou hospital), quando deveria ter sido entregue no estado ativo.	<p>Garantir que as embalagens são entregues no ponto de dispensa (farmácias e hospitais) com o identificador único ativo.</p> <p>Manter corretamente catalogados os clientes, relativamente à necessidade de desativar as embalagens previamente à entrega.</p> <p>As listas de hospitais aos quais as embalagens devem ser entregues com o identificador único ativo podem ser encontradas aqui, aqui e aqui.</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
8	<i>Defined timeframe between setting this property and the undo was exceeded</i> (tentativa de <i>undo</i> após 10 dias)	NMVS_NC_PCK_20	A transação <i>undo</i> foi realizada há mais de 10 dias após a transação inicial. As transações <i>undo</i> podem ser realizadas nos 10 dias imediatamente após a transação inicial.	<p>O Utilizador Final deve manter registo das transações realizadas, e que Utilizadores realizaram que transações (incluindo data, hora e qual o Utilizador). Assim será possível identificar o Utilizador que realizou a transação inicial (caso esta tenha sido realizada pelo próprio Utilizador Final) e evitar alertas.</p> <p>Antes de realizar uma operação de desativação, deverá ser confirmado se a embalagem foi tratada pelo próprio Utilizador Final, qual o tipo de transação realizado e realizar uma operação de verificação. Caso a embalagem esteja num status diferente do último estado gerado pelo próprio Utilizador Final e a data de mudança de status seja desconhecida, não deverá ser realizada a operação de desativação.</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação e prevenção de alertas
9	<i>Undo can only be executed by the same user who previously set the attribute</i> (tentativa de <i>undo</i> por Utilizador diferente)	NMVS_NC_PCK_21	A transação <i>undo</i> foi realizada por um Utilizador diferente daquele que realizou a transação original. As transações <i>undo</i> podem apenas ser realizadas pelo mesmo Utilizador que realizou a transação original.	O Utilizador Final deve manter registo das transações realizadas, e que Utilizadores realizaram que transações (incluindo data, hora e qual o Utilizador). Assim será possível identificar o Utilizador que realizou a transação inicial (caso esta tenha sido realizada pelo próprio Utilizador Final) e evitar alertas. Antes de realizar uma operação de desativação, deverá ser confirmado se a embalagem foi tratada pelo próprio Utilizador Final, qual o tipo de transação realizado e realizar uma operação de verificação. Caso a embalagem esteja num status diferente do último estado gerado pelo próprio Utilizador Final e o Utilizador seja desconhecido, não deverá ser realizada a operação de desativação. Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt .



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 25 de 41

10	<i>Input data does not match the XML schema definition</i> (dados inseridos não corresponde ao esquema XML definido)	NMVS_TE_XM_02	A transação <i>undo</i> foi realizada através de inserção manual, sem a inserção dos dados relativos a número de lote e data de validade.	Nas transações de inserção manual, o sistema do Utilizador Final deve obrigar à inserção dos dados relativos a número de lote e data de validade, dado que estes são obrigatórios para realização com sucesso das transações <i>undo</i> . Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt .
----	---	---------------	---	--

3.3 Farmácias

De seguida são descritas causas mais prováveis dos alertas, quando estes são atribuíveis a farmácias. Se aplicadas, as medidas apresentadas contribuirão para a eliminação dos alertas atuais e prevenção de alertas no futuro.

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
1	<i>Unknown product code</i> (produto desconhecido)	NMVS_NC_PC_01	Inserção manual de informação de uma embalagem não serializada.	Se a embalagem não está dotada de identificador único, não está sob as obrigações do Regulamento Delegado e assim não é necessário proceder à verificação e desativação. Sempre que uma embalagem esteja dotada de identificador único, o mesmo deve ser lido e a informação transmitida ao sistema de verificação (independentemente de a embalagem estar dotada do código 39).



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 27 de 41

2	<i>Unknown product code</i> (produto desconhecido)	NMVS_NC_PC_01	Inserção manual incorreta dos elementos em formato legível por pessoas.	<p>As transações que permitem inserção manual foram concebidas para utilização em casos excecionais, devendo ser utilizadas o menos possível dada a propensão para erros de inserção.</p> <p>Caso sejam utilizadas transações de inserção manual, garantir que a inserção dos elementos do identificador único é realizada de forma correta.</p> <p>O PtMVS permite três tentativas incorretas de inserção manual antes de gerar alerta nível 5.</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>
---	---	---------------	---	---

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
3	<i>Unknown product code</i> (produto desconhecido)	NMVS_NC_PC_01	Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado): Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o GTIN). Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: ler um GTIN com menos de 14 dígitos).	Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: configuração de <i>group separators</i>). Envolver os fornecedores respetivos se necessário. Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações. Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui . Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt .

4	<i>Unknown product code</i> (produto desconhecido)	NMVS_NC_PC_01	Após inserção manual errada dos elementos do identificador único, o software da farmácia gera sucessivas chamadas ao sistema de verificação, criando alertas para a mesma embalagem em intervalos de tempo específicos (ex: a cada dez minutos).	<p>O software da farmácia deverá ser corrigido em conformidade.</p> <p>Os mecanismos de <i>retry</i> nos sistemas dos Utilizadores Finais devem ser desenvolvidos e configurados de modo a que não sejam geradas chamadas desnecessárias ao PtMVS: apenas as mensagens de retorno conhecidas devem gerar tentativas de reprocessamento. O tempo entre tentativas deve aumentar com o aumento do número de tentativas (ex: o intervalo entre a 1ª e a 2ª tentativas será de 1 minuto, entre a 2ª e a 3ª tentativas será de 5 minutos, etc).</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>
---	---	---------------	--	---

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
5	<i>Failed to find a batch for the given data</i> (lote desconhecido)	NMVS_FE_LOT_03	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Troca de letras maiúsculas por letras minúsculas, ou vice-versa (ex: o número de lote é "A1B2C3" mas é lido "a1b2c3" pelo scanner).</p> <p>Não leitura de caracteres especiais (ex: o número de lote é "12345-B1" mas é lido "12345B1" pelo scanner).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o número de lote).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: considerar número de lote a concatenação do número de lote com o número de registo).</p> <p>A velocidade de leitura do scanner não está ajustada. Em casos de scan de mais de uma embalagem, o scanner considera elementos dos códigos 2D de diversas embalagens como sendo relativos a uma determinada embalagem (ex: considerar o número de lote de uma embalagem e o número de série de outra).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: configuração do <i>character set</i>). Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui.</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
6	<i>Unknown serial number</i> (número de série desconhecido)	NMVS_NC_PC_02	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Troca de letras maiúsculas por letras minúsculas, ou vice-versa (ex: o número de série é "A1B2C3" mas é lido "a1b2c3" pelo scanner).</p> <p>Não leitura de caracteres especiais (ex: o número de série é "12345-B1" mas é lido "12345B1" pelo scanner).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o número de série).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: considerar número de série a concatenação do número de série com o número de registo).</p> <p>A velocidade de leitura do scanner não está ajustada. Em casos de scan de mais de uma embalagem, o scanner considera elementos dos códigos 2D de diversas embalagens como sendo relativos a uma determinada embalagem (ex: considerar o número de lote de uma embalagem e o número de série de outra).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software. Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui.</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
7	<i>Unknown serial number</i> (número de série desconhecido)	NMVS_NC_PC_02	Após inserção manual errada dos elementos do identificador único, o software da farmácia gera sucessivas chamadas ao sistema de verificação, criando alertas para a mesma embalagem em intervalos de tempo específicos (ex: a cada dez minutos).	<p>O software da farmácia deverá ser corrigido em conformidade.</p> <p>Os mecanismos de <i>retry</i> nos sistemas dos Utilizadores Finais devem ser desenvolvidos e configurados de modo a que não sejam geradas chamadas desnecessárias ao PtMVS: apenas as mensagens de retorno conhecidas devem gerar tentativas de reprocessamento. O tempo entre tentativas deve aumentar com o aumento do número de tentativas (ex: o intervalo entre a 1ª e a 2ª tentativas será de 1 minuto, entre a 2ª e a 3ª tentativas será de 5 minutos, etc).</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
8	<i>Expiry date does not match the date held in the NMVS</i> (erro na data de validade)	NMVS_FE_LOT_12	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Leitura da data de validade em ordem inversa (i.e. em vez de ler a data de validade no formato YYMMDD, é considerado pelo scanner DDMMYY).</p> <p>O scanner considera a data em que a transação ocorreu e não a data que consta no código 2D (ex: a data no código 2D é 220515, mas é considerado pelo scanner a data 190930).</p> <p>O scanner converte a data que consta no código 2D no último dia do mês, ou do último dia do mês anterior (ex: a data no código 2D é 220415, mas o scanner converte para 220430).</p> <p>O scanner converte a data que consta no código 2D no primeiro dia do mês (ex: a data no código 2D é 220415, mas o scanner converte para 220401).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: interface). Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui.</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
9	<i>The batch ID does not match the serial number in the NMVS</i> (número de série não corresponde ao lote)	NMVS_FE_LOT_13	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Troca de letras maiúsculas por letras minúsculas, ou vice-versa (ex: o número de lote é "A1B2C3" mas é lido "a1b2c3" pelo scanner).</p> <p>Não leitura de caracteres especiais (ex: o número de lote é "12345-B1" mas é lido "12345B1" pelo scanner).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o número de lote).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: considerar número de lote a concatenação do número de lote com o número de registo).</p> <p>A velocidade de leitura do scanner não está corretamente calibrada. Numa venda com mais que uma embalagem, o <i>scanner</i> combina elementos do código 2D de embalagens diferentes como se tratasse dos elementos da mesma embalagem (ex: considerar para uma embalagem o GTIN de outra embalagem).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: configuração do <i>character set</i>). Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui.</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 35 de 41

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
10	<i>Pack is already inactive</i> (tentativa de desativação de embalagem já desativada)	NMVS_NC_PCK_22	Repetição de uma operação de desativação de uma embalagem já desativada previamente pela própria farmácia.	<p>Antes de realizar uma operação de desativação, deverá ser realizada uma operação de verificação. Caso a embalagem já esteja desativada, não deverá ser realizada a operação de desativação.</p> <p>Em caso de utilização de <i>mixed bulk transactions</i>, o Utilizador deve aguardar resposta do sistema de verificação antes de repetir a operação. Caso contrário, serão gerados alertas.</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
11	<i>Defined timeframe between setting this property and the undo was exceeded</i> (tentativa de <i>undo</i> após 10 dias)	NMVS_NC_PCK_20	A transação <i>undo</i> foi realizada há mais de 10 dias após a transação inicial. As transações <i>undo</i> podem ser realizadas nos 10 dias imediatamente após a transação inicial.	<p>O Utilizador Final deve manter registo das transações realizadas, e que Utilizadores realizaram que transações (incluindo data, hora e qual o Utilizador). Assim será possível identificar o Utilizador que realizou a transação inicial (caso esta tenha sido realizada pelo próprio Utilizador Final) e evitar alertas.</p> <p>Antes de realizar uma operação de desativação, deverá ser confirmado se a embalagem foi tratada pelo próprio Utilizador Final, qual o tipo de transação realizado e realizar uma operação de verificação. Caso a embalagem esteja num status diferente do último estado gerado pelo próprio Utilizador Final e a data de mudança de status seja desconhecida, não deverá ser realizada a operação de desativação.</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
12	<i>Undo can only be executed by the same user who previously set the attribute</i> (tentativa de <i>undo</i> por Utilizador diferente)	NMVS_NC_PCK_21	A transação <i>undo</i> foi realizada por um Utilizador diferente daquele que realizou a transação original. As transações <i>undo</i> podem apenas ser realizadas pelo mesmo Utilizador que realizou a transação original.	O Utilizador Final deve manter registo das transações realizadas, e que Utilizadores realizaram que transações (incluindo data, hora e qual o Utilizador). Assim será possível identificar o Utilizador que realizou a transação inicial (caso esta tenha sido realizada pelo próprio Utilizador Final) e evitar alertas. Antes de realizar uma operação de desativação, deverá ser confirmado se a embalagem foi tratada pelo próprio Utilizador Final, qual o tipo de transação realizado e realizar uma operação de verificação. Caso a embalagem esteja num status diferente do último estado gerado pelo próprio Utilizador Final e o Utilizador seja desconhecido, não deverá ser realizada a operação de desativação. Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt .



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 38 de 41

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
13	<i>Input data does not match the XML schema definition</i> (dados inseridos não corresponde ao esquema XML definido)	NMVS_TE_XM_02	A transação <i>undo</i> foi realizada através de inserção manual, sem a inserção dos dados relativos a número de lote e data de validade.	Nas transações de inserção manual, o sistema do Utilizador Final deve obrigar à inserção dos dados relativos a número de lote e data de validade, dado que estes são obrigatórios para realização com sucesso das transações <i>undo</i> . Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt .

3.4 Hospitais

De seguida são descritas causas mais prováveis dos alertas, quando estes são atribuíveis a hospitais. Se aplicadas, as medidas apresentadas contribuirão para a eliminação dos alertas atuais e prevenção de alertas no futuro.

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
1	<i>Unknown product code</i> (produto desconhecido)	NMVS_NC_PC_01	Inserção manual de informação de uma embalagem não serializada.	Se a embalagem não está dotada de identificador único, não está sob as obrigações do Regulamento Delegado e assim não é necessário proceder à verificação e desativação. Sempre que uma embalagem esteja dotada de identificador único, o mesmo deve ser lido e a informação transmitida ao sistema de verificação (independentemente de a embalagem estar dotada do código 39).



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 40 de 41

2	<i>Unknown product code</i> (produto desconhecido)	NMVS_NC_PC_01	Inserção manual incorreta dos elementos em formato legível por pessoas.	<p>As transações que permitem inserção manual foram concebidas para utilização em casos excecionais, devendo ser utilizadas o menos possível dada a propensão para erros de inserção.</p> <p>Caso sejam utilizadas transações de inserção manual, garantir que a inserção dos elementos do identificador único é realizada de forma correta.</p> <p>O PtMVS permite três tentativas incorretas de inserção manual antes de gerar alerta nível 5.</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>
---	---	---------------	---	---

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
3	<i>Unknown product code</i> (produto desconhecido)	NMVS_NC_PC_01	Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado): Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o GTIN). Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: ler um GTIN com menos de 14 dígitos).	Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: <i>group separators</i>). Envolver os fornecedores respetivos se necessário. Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações. Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui . Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt .

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
4	<i>Failed to find a batch for the given data</i> (lote desconhecido)	NMVS_FE_LOT_03	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Troca de letras maiúsculas por letras minúsculas, ou vice-versa (ex: o número de lote é "A1B2C3" mas é lido "a1b2c3" pelo scanner).</p> <p>Não leitura de caracteres especiais (ex: o número de lote é "12345-B1" mas é lido "12345B1" pelo scanner).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o número de lote).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: considerar número de lote a concatenação do número de lote com o número de registo).</p> <p>A velocidade de leitura do scanner não está ajustada. Em casos de scan de mais de uma embalagem, o scanner considera elementos dos códigos 2D de diversas embalagens como sendo relativos a uma determinada embalagem (ex: considerar o número de lote de uma embalagem e o número de série de outra).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: configuração do <i>character set</i>). Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui.</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
5	<i>Unknown serial number</i> (número de série desconhecido)	NMVS_NC_PC_02	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Troca de letras maiúsculas por letras minúsculas, ou vice-versa (ex: o número de série é "A1B2C3" mas é lido "a1b2c3" pelo scanner).</p> <p>Não leitura de caracteres especiais (ex: o número de série é "12345-B1" mas é lido "12345B1" pelo scanner).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o número de série).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: considerar número de série a concatenação do número de série com o número de registo).</p> <p>A velocidade de leitura do scanner não está ajustada. Em casos de scan de mais de uma embalagem, o scanner considera elementos dos códigos 2D de diversas embalagens como sendo relativos a uma determinada embalagem (ex: considerar o número de lote de uma embalagem e o número de série de outra).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software. Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui.</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
6	<i>Expiry date does not match the date held in the NMVS</i> (erro na data de validade)	NMVS_FE_LOT_12	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Leitura da data de validade em ordem inversa (i.e. em vez de ler a data de validade no formato YYMMDD, é considerado pelo scanner DDMMYY).</p> <p>O scanner considera a data em que a transação ocorreu e não a data que consta no código 2D (ex: a data no código 2D é 220515, mas é considerado pelo scanner a data 190930).</p> <p>O scanner converte a data que consta no código 2D no último dia do mês, ou do último dia do mês anterior (ex: a data no código 2D é 220415, mas o scanner converte para 220430).</p> <p>O scanner converte a data que consta no código 2D no primeiro dia do mês (ex: a data no código 2D é 220415, mas o scanner converte para 220401).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: interface). Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui.</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
7	<i>The batch ID does not match the serial number in the NMVS</i> (número de série não corresponde ao lote)	NMVS_FE_LOT_13	<p>Alertas causados por problemas de configuração de scanner (do próprio aparelho e/ou do software que lhe está associado):</p> <p>Troca de letras maiúsculas por letras minúsculas, ou vice-versa (ex: o número de lote é "A1B2C3" mas é lido "a1b2c3" pelo scanner).</p> <p>Não leitura de caracteres especiais (ex: o número de lote é "12345-B1" mas é lido "12345B1" pelo scanner).</p> <p>Identificação errada dos elementos do código 2D (ex: considerar o número de registo como sendo o número de lote).</p> <p>Separação errada dos elementos do identificador único no código 2D (ex: considerar número de lote a concatenação do número de lote com o número de registo).</p> <p>A velocidade de leitura do scanner não está corretamente calibrada. Numa venda com mais que uma embalagem, o <i>scanner</i> combina elementos do código 2D de embalagens diferentes como se tratasse dos elementos da mesma embalagem (ex: considerar para uma embalagem o GTIN de outra embalagem).</p>	<p>Garantir a correta configuração dos scanners e respetivo software (ex: configuração do <i>character set</i>). Envolver os fornecedores respetivos se necessário.</p> <p>Os scanners deverão captar e transmitir a informação que consta no código 2D, sem quaisquer modificações.</p> <p>Mais informação relativa a configuração de scanners pode ser encontrada aqui.</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 46 de 41

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
8	<i>Pack is already inactive</i> (tentativa de desativação de embalagem já desativada)	NMVS_NC_PCK_22	Repetição de uma operação de desativação de uma embalagem já desativada previamente pelo próprio hospital.	<p>Antes de realizar uma operação de desativação, deverá ser realizada uma operação de verificação. Caso a embalagem já esteja desativada, não deverá ser realizada a operação de desativação.</p> <p>Em caso de utilização de <i>mixed bulk transactions</i>, o Utilizador deve aguardar resposta do sistema de verificação antes de repetir a operação. Caso contrário, serão gerados alertas.</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
9	<i>Defined timeframe between setting this property and the undo was exceeded</i> (tentativa de <i>undo</i> após 10 dias)	NMVS_NC_PCK_20	A transação <i>undo</i> foi realizada há mais de 10 dias após a transação inicial. As transações <i>undo</i> podem ser realizadas nos 10 dias imediatamente após a transação inicial.	<p>O Utilizador Final deve manter registo das transações realizadas, e que Utilizadores realizaram que transações (incluindo data, hora e qual o Utilizador). Assim será possível identificar o Utilizador que realizou a transação inicial (caso esta tenha sido realizada pelo próprio Utilizador Final) e evitar alertas.</p> <p>Antes de realizar uma operação de desativação, deverá ser confirmado se a embalagem foi tratada pelo próprio Utilizador Final, qual o tipo de transação realizado e realizar uma operação de verificação. Caso a embalagem esteja num status diferente do último estado gerado pelo próprio Utilizador Final e a data de mudança de status seja desconhecida, não deverá ser realizada a operação de desativação.</p> <p>Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt.</p>

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
10	<i>Undo can only be executed by the same user who previously set the attribute</i> (tentativa de <i>undo</i> por Utilizador diferente)	NMVS_NC_PCK_21	A transação <i>undo</i> foi realizada por um Utilizador diferente daquele que realizou a transação original. As transações <i>undo</i> podem apenas ser realizadas pelo mesmo Utilizador que realizou a transação original.	O Utilizador Final deve manter registo das transações realizadas, e que Utilizadores realizaram que transações (incluindo data, hora e qual o Utilizador). Assim será possível identificar o Utilizador que realizou a transação inicial (caso esta tenha sido realizada pelo próprio Utilizador Final) e evitar alertas. Antes de realizar uma operação de desativação, deverá ser confirmado se a embalagem foi tratada pelo próprio Utilizador Final, qual o tipo de transação realizado e realizar uma operação de verificação. Caso a embalagem esteja num status diferente do último estado gerado pelo próprio Utilizador Final e o Utilizador seja desconhecido, não deverá ser realizada a operação de desativação. Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoporugal.pt .



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 49 de 41

#	Mensagem de alerta	Código alerta	Causa mais provável	Medidas para eliminação de falsos alertas
11	<i>Input data does not match the XML schema definition</i> (dados inseridos não corresponde ao esquema XML definido)	NMVS_TE_XM_02	A transação <i>undo</i> foi realizada através de inserção manual, sem a inserção dos dados relativos a número de lote e data de validade.	Nas transações de inserção manual, o sistema do Utilizador Final deve obrigar à inserção dos dados relativos a número de lote e data de validade, dado que estes são obrigatórios para realização com sucesso das transações <i>undo</i> . Os problemas identificados deverão ser comunicados à MVO Portugal através do preenchimento do formulário MVOPT-TP-0023 Reporte de problemas por Utilizadores Finais que deverá ser enviado para o email alertas@mvoportugal.pt .



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 50 de 41

4. Contactos

Para entrar em contacto com a MVO Portugal relativamente a alertas de potencial falsificação, devem ser utilizados os seguintes contactos:

- Email: alertas@mvoportugal.pt;
- Telefone: +351 211 608 378 (chamada para a rede fixa nacional).



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 51 de 41

5. Definições

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



Medidas para eliminação e prevenção de alertas

Número do documento: MVOPT-RG-0007

Versão: 1

Em vigor a partir de: 25-Outubro-2019

Página 52 de 41

Termo/acrónimo	Definição
Titulares de autorizações	The group composed by Marketing Authorisation Holders and Parallel Importer Holders.
Utilizador	Uma pessoa concreta com acesso legítimo ao sistema do Utilizador Final.
Utilizador Final	Distribuidor, farmácia, hospital ou outra entidade autorizada a fornecer medicamentos de uso humano conforme definido na Diretiva e no Regulamento Delegado.

6. Documentos relacionados

Codificação do documento	Nome do documento
MVOPT-RG-0006	Measures to eliminate and prevent alerts
MVOPT-TP-0022	Report of problems by End Users
MVOPT-TP-0023	Reporte de problemas por Utilizadores Finais
MVOPT-TP-0024	Report of problems by MAH_PIAH
MVOPT-TP-0025	Reporte de problemas por TAIM_AIP
MVOPT-TP-0026	Non-FMD products released to the Portuguese market
MVOPT-TP-0027	Reporte de lotes serializados que não se encontram ao abrigo do Regulamento Delegado