



Vault CRM Agentic Call Report™

**Dizendo Sim para Commercial Evidence™
no CRM: um Guia para Stakeholders Jurídico
e Compliance em Life Sciences**

Julho de 2026

Por que este guia?



Em março de 2026, publicamos um guia para profissionais de Jurídico e Compliance que haviam sido questionados pela área de negócios: “Podemos incluir anotações de visita em texto livre no Veeva Vault CRM?” A resposta nos revelou duas coisas. Primeiro, a indústria de life sciences está entusiasmada com as possibilidades da Commercial Evidence, de modo que o texto livre está em destaque em quase todas as organizações. Segundo, Stakeholders como você têm mais perguntas sobre os recursos de IA no CRM. A área de negócios não está apenas pedindo para digitar anotações no sistema de registro — está pedindo para ditar relatórios de visita por voz, deixar a IA montar o relatório de visita e usar a IA para supervisionar o que é escrito. A Veeva chama essa combinação de Agentic Call Report.

Este guia expandido aborda o Agentic Call Report: o Agentic Voice, que converte as anotações ditadas por um usuário em um relatório de visita estruturado; o Agentic Text Monitoring for End Users, que analisa o texto livre em busca de questões de compliance em tempo real à medida que os usuários finais documentam seu trabalho; e o Agentic Text Monitoring for Home Office, que oferece às equipes de compliance um monitoramento agentic e retrospectivo do texto livre que foi enviado. O guia também responde às perguntas que mais recebemos de partes interessadas de Jurídico e Compliance ao avaliar esses recursos: as leis e regulamentações de IA vigentes ou pendentes os afetam? E as leis que regem a gravação de áudio e dados de voz? Onde os dados são armazenados e quais registros são mantidos? Como a Veeva testa os agentes?

Uma observação sobre o que este guia é — e o que não é. As equipes de produto da Veeva não fornecem aconselhamento jurídico aos nossos clientes, e nada neste guia substitui o aconselhamento da sua própria assessoria jurídica. Mas também não chegamos a essas questões de mãos vazias. Nosso ponto de vista e nosso profundo conhecimento do setor — sobre como a documentação de campo é regulamentada, litigada, obtida em processos de discovery e monitorada — moldam as decisões de design por trás de cada recurso descrito aqui. Sempre que este guia expressa uma opinião, ela é oferecida nesse espírito: uma perspectiva informada para apoiar sua própria avaliação, não uma conclusão jurídica.

Reconhecemos que cada organização tem necessidades e tolerâncias a risco únicas, e que as decisões sobre a configuração do CRM exigem a contribuição das equipes de Jurídico, Compliance, Privacidade e TI. Antes de ler este guia, as partes interessadas podem achar útil concluir o [Agentic Call Report Flightpath](#). Entre em contato caso tenha dúvidas ou queira discutir opções de configuração.

Obrigada,



Jenny Stohlmann, RAC

Senior Product Manager, CRM

P.S.: A indústria de life sciences está passando por um período de mudanças técnicas rápidas e robustas. Os órgãos reguladores estão ocupados tentando se manter atualizados. O roadmap do Vault CRM prevê recursos do Agentic Call Report em todos os próximos releases. As conversas sobre IA continuarão intensas.

O que a IA não mudou e não vai mudar é o fato de a Veeva se engajar com você, nosso parceiro em life sciences, para inovar produtos que você possa realmente usar no contexto regulatório e para fornecer a você as informações necessárias para facilitar a adoção desses recursos em conformidade com as exigências regulatórias. Continuaremos atualizando este guia à medida que lançarmos aprimoramentos com considerações relevantes ou tomarmos conhecimento de mudanças importantes em leis, regulamentações ou padrões do setor.

Sumário

Contexto de Mercado e a Evolução do Texto Livre

- O que é o Agentic Call Report™? [5](#)
- Por que as empresas farmacêuticas restringiram o texto livre no CRM — e quanto isso custou? [6](#)
- A documentação fora do CRM está sujeita à supervisão de compliance? [6](#)
- O que é a Commercial Evidence, e por que ela importa agora? [7](#)
- Restringir o texto livre ainda reduz o risco? Uma avaliação contemporânea [8](#)

Capacidades Agentic e Aprofundamento

- O que é o Agentic Voice, e ele grava conversas? [9](#)
- O que é o Agentic Text Monitoring for End Users? [10](#)
- O que é o Agentic Text Monitoring for Home Office? [11](#)
- Como o Agentic Text Monitoring for Home Office aprimora o Approved Notes? [11](#)

Estrutura de Compliance, Governança e Regulamentações de IA

- De onde vêm as regras? [12](#)
- Devemos implementar um recurso de monitoramento de texto, ou os dois? [13](#)
- As leis e regulamentações de IA vigentes ou pendentes afetam esses recursos? [14](#)
- E as leis que regem a gravação de áudio e dados de voz? [17](#)
- Onde os dados são armazenados, e quais registros são mantidos? [19](#)

Validação e Testes dos Agentes

- Como a Veeva testa os agentes e os mantém adequados à finalidade? [20](#)

Resumo e materiais de referência

- Resumo [22](#)
- Apêndice A: Categorias de Análise do Agentic Text Monitoring for End Users [23](#)
- Apêndice B: Comparação entre Approved Notes, Agentic Text Monitoring for End Users e Agentic Text Monitoring for Home Office [25](#)

Contexto de Mercado e a Evolução do Texto Livre

O que é o Agentic Call Report?

O Agentic Call Report usa IA para transformar linguagem natural em relatórios de visita estruturados, substituindo a entrada de dados campo a campo por uma experiência de usuário superior e pela capacidade de capturar Commercial Evidence valiosa em escala. Os usuários finais registram suas interações da forma como as pessoas naturalmente se comunicam — falando, escrevendo, ou ambos — e os agentes dão suporte ao trabalho estruturado: montando o relatório de visita, mapeando os detalhes para os campos e registros corretos, e analisando o texto livre em busca de questões de compliance.

Três agentes viabilizam o Agentic Call Report:

- **Agentic Voice** converte as anotações ditadas por um usuário em um relatório de visita preenchido, incluindo informações como a conta, o canal de visita, os produtos discutidos, as atividades de acompanhamento e as anotações da visita. O usuário revisa e pode editar o relatório de visita antes de salvá-lo ou enviá-lo.
- **Agentic Text Monitoring for End Users** analisa o texto livre em tempo real, no ponto de entrada, e alerta o usuário final sobre possíveis questões de compliance antes de salvar o registro. Nosso guia de março de 2026 abordou esse recurso em profundidade.
- **Agentic Text Monitoring for Home Office** analisa retrospectivamente as entradas de texto dos usuários finais em busca de possíveis questões de compliance, dando às equipes de monitoramento e compliance uma capacidade de revisão agentic para a documentação que entra no sistema. Este agente ficou disponível após a publicação do nosso guia de março de 2026.

Os recursos são modulares. Você pode implementar apenas o Agentic Voice, com o Agentic Text Monitoring for End Users, com o Agentic Text Monitoring for Home Office, ou com ambos. Você também pode habilitar um ou os dois recursos do Agentic Text Monitoring sem o Agentic Voice.

O resultado do Agentic Call Report é duplo: um relatório de visita completo e em conformidade no sistema de registro, e um corpo crescente do que a Veeva chama de Commercial Evidence — o registro abrangente e analisável do que está acontecendo no campo.

Por que as empresas farmacêuticas restringiram o texto livre no CRM — e quanto isso custou?

Após a ampla adoção de ferramentas eletrônicas de SFA (automação da força de vendas) e CRM em meados dos anos 2000, os tomadores de decisão de Jurídico e Compliance do setor farmacêutico começaram a limitar os campos de texto livre disponíveis aos usuários de campo em sistemas de registro como o Vault CRM. Essa estratégia foi motivada por preocupações legítimas: anotações de visita geradas pelo usuário e documentação narrativa poderiam ser usadas como evidência contra as empresas em ações de fiscalização governamental e litígios privados. Layouts repletos de picklists reduziam o risco de registros escritos incriminadores ou ambíguos. Para os departamentos de compliance com capacidade limitada de monitoramento, restringir o texto livre também reduzia o volume de registros que exigiam revisão. No ambiente de fiscalização da época, essas eram decisões de negócio defensáveis.

A estratégia produziu consequências não intencionais significativas para a produtividade de campo e para o próprio compliance. Os layouts das páginas de visita passaram a ser dominados por dados estruturados — picklists, menus suspensos e caixas de seleção — com pouco ou nenhum espaço para documentar o contexto, o conteúdo ou os resultados dos engajamentos. Sem espaço adequado para documentação narrativa no CRM, os usuários de campo passaram a recorrer cada vez mais a outras ferramentas: aplicativos pessoais de anotações, entradas de calendário, rascunhos de e-mail e outros sistemas não autorizados. A documentação que existe fora do CRM continua sujeita a discovery (produção de provas em processos judiciais). Você deve esperar que ela esteja sujeita à supervisão dos departamentos de compliance. A documentação dispersa é mais difícil de monitorar e mais difícil de defender.

O impacto prático sobre os usuários finais também foi substancial. Representantes de vendas e profissionais de medical affairs merecem ferramentas que apoiem um planejamento e uma documentação eficientes. Layouts de CRM fortemente restritos resultaram em adoção relutante por parte dos usuários, levaram as equipes a soluções alternativas e privaram as organizações de dados valiosos sobre as atividades de campo.

A documentação fora do CRM está sujeita à supervisão de compliance?

Sim. O Departamento de Justiça dos EUA (DOJ), o Gabinete do Inspetor-Geral do HHS (OIG) e outros órgãos de fiscalização deixaram claro, por meio de acordos de integridade corporativa, acordos de transação e diretrizes de programas de compliance, que as empresas farmacêuticas devem exercer supervisão sobre as atividades e a documentação das equipes de campo, independentemente de onde essa documentação esteja armazenada.

As diretrizes do DOJ sobre programas de compliance eficazes enfatizam o monitoramento e a auditoria sistemáticos. Se um representante documenta uma interação com um cliente em um aplicativo pessoal de anotações porque o CRM não oferece suporte a esse caso de uso, esse registro ainda pode ser objeto de discovery em um litígio ou em uma investigação governamental. Uma empresa não pode reduzir sua exposição em matéria de compliance tornando seu próprio sistema de registro menos funcional. Levar a documentação para fora do CRM não elimina a documentação — apenas torna mais difícil supervisioná-la e cria o tipo de lacuna de auditoria que os órgãos reguladores e de fiscalização esperam que as empresas eliminem.

No Brasil, esse mesmo princípio se aplica: a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), no âmbito da fiscalização sanitária e da farmacovigilância, e — quando a interação envolve agentes públicos, como profissionais da rede pública de saúde — a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) e o Decreto nº 11.129/2022, monitorado pela Controladoria-Geral da União (CGU), reforçam que as empresas farmacêuticas devem manter supervisão sobre a documentação de suas equipes de campo, independentemente de onde ela esteja armazenada.

O que é a Commercial Evidence, e por que ela importa agora?

Commercial Evidence é o registro completo e analisável do que está acontecendo nas interações de campo e de marca: o que os profissionais de saúde (HCPs) estão perguntando, o que os preocupa, onde os pacientes estão encontrando barreiras ao tratamento e como o mercado está respondendo a um produto. As anotações narrativas de visita — capturadas em conformidade no sistema de registro — são sua matéria-prima.

Dados estruturados de picklist podem dizer que uma visita ocorreu e qual produto foi discutido. As anotações em texto livre podem dizer o que o HCP está pensando. Historicamente, essa distinção era irrelevante, pois nenhuma organização conseguia ler dezenas de milhares de anotações de visita. A análise orientada por IA mudou isso. Anotações não estruturadas agora podem ser sintetizadas em escala para revelar informações essenciais para o negócio, como:

- Barreiras de tratamento e obstáculos de acesso, conforme descritos pelos HCPs
- Novos temas de objeção e necessidades não atendidas
- Tendências de sentimento e engajamento dos HCPs que indicadores tradicionais, como a contagem de visitas, não conseguem capturar
- Sinais para as equipes de acesso ao mercado, médica e de marca que, de outra forma, só chegariam trimestres depois por meio de dados sindicalizados — se é que chegariam

Este é o caso de negócio em sua forma mais simples: as organizações que permitem a inclusão de texto livre em conformidade no CRM estão construindo um ativo de dados proprietário a partir de interações pelas quais já estão pagando. As organizações que não permitem estão deixando esse ativo sem registro — ou pior, registrado em locais onde ele não gera valor nem visibilidade.

O uso do termo “evidence” [evidência] é deliberado, e funciona nos dois sentidos. A Commercial Evidence é evidência para o negócio: o que está funcionando e o que está no caminho. Também é evidência no sentido de compliance: um registro consolidado, com registro de data e hora, monitorado, da atividade de campo — com análise documentada no ponto de entrada — que é muito mais defensável do que anotações fragmentadas espalhadas por ferramentas pessoais.

Restringir o texto livre ainda reduz o risco? Uma avaliação contemporânea

A comparação honesta não é entre ‘texto livre no CRM’ e ‘nenhum texto livre em lugar nenhum.’ Suas equipes de campo já estão documentando seu trabalho em aplicativos de anotações, calendários, planilhas e rascunhos de e-mail. A comparação que uma avaliação de risco contemporânea deve fazer é entre o texto livre capturado em um sistema de registro monitorado e as mesmas palavras capturadas em sistemas sem análise, sem monitoramento, sem política de retenção e sem trilha de auditoria.

Nesses termos, a posição tradicional se apoia em um duplo padrão. O CRM — o único sistema com controles de acesso baseados em função, trilhas de auditoria, gestão de retenção e, agora, monitoramento de IA em tempo real e retrospectivo — é submetido a um padrão de perfeição que nenhum outro repositório precisa atender. Uma anotação que seria sinalizada, corrigida e registrada no Vault CRM é tolerada sem qualquer supervisão quando está em um aplicativo pessoal. O risco nunca desapareceu quando o texto livre foi restringido; ele apenas se deslocou para onde o compliance não consegue vê-lo ou responder com Ações Corretivas e Preventivas (CAPAs).

Permitir texto livre no CRM com o Agentic Call Report não é, portanto, uma troca entre valor de negócio e risco de compliance. Ele entrega os dois lados ao mesmo tempo:

- Valor de negócio: a organização ganha maior valor analítico a partir da documentação de campo — Commercial Evidence que se acumula a cada interação.
- Valor para compliance: as equipes de monitoramento e compliance ganham visibilidade sobre uma documentação que hoje está dispersa e, na prática, invisível, além de um registro estruturado do que foi sinalizado e por quê.

Em nossa visão, é correto realizar uma avaliação de risco em relação ao estado atual, em vez de um mundo idealizado no qual um CRM restrito significa que não existe documentação em texto livre.

Capacidades Agentic e Aprofundamento

O que é o Agentic Voice, e ele grava conversas?

O Agentic Voice usa IA para converter as anotações ditadas por um usuário em um relatório de visita. O usuário final descreve a interação com suas próprias palavras — a conta e os participantes, a data e o canal, os produtos e as mensagens-chave discutidas, os acompanhamentos e as anotações narrativas — e o agente transcreve a fala, analisa o texto e cria um novo relatório de visita com as informações. O usuário revisa o relatório de visita gerado e faz os ajustes necessários antes de salvá-lo ou enviá-lo. Nada entra no sistema de registro sem revisão humana.

Atualmente, o tratamento do próprio áudio reflete a minimização de dados por design:

- A gravação e a transcrição ocorrem localmente no dispositivo do usuário, usando recursos nativos do iOS. Uma nota de voz de visita que fica estritamente vinculada ao dispositivo captura o áudio; ela não é sincronizada com o banco de dados do Vault CRM nem com nenhum outro dispositivo.
- Apenas o texto transcrito é enviado à camada de orquestração de IA baseada em nuvem para gerar o relatório de visita. O áudio nunca sai do dispositivo.
- O áudio da nota de voz de visita é excluído permanentemente quando o usuário envia o relatório de visita, descarta a nota ou exclui o relatório de visita. Não existe arquivo de áudio no lado do servidor para governar, reter ou produzir.

O Agentic Voice também respeita a configuração de compliance que você já mantém; por exemplo, produtos restritos e não permitidos não são adicionados aos relatórios de visita. Quando o Agentic Text Monitoring for End Users está habilitado, as anotações de visita ditadas são analisadas da mesma forma que as anotações digitadas. Esse último ponto é importante: a linguagem falada natural tem mais chances do que o texto digitado de incluir detalhes pessoais incidentais ou de deixar passar um 'não' ou um 'mas' importante. O Agentic Text Monitoring for End Users atua como a rede de segurança no ponto de entrada.

Hoje, o Agentic Voice não é um gravador de conversas. O recurso é um fluxo de ditado. O usuário fala seu próprio resumo de uma interação depois que ela terminou. Ele não foi projetado para capturar conversas com HCPs. A única voz envolvida é a do usuário que iniciou o ditado. Fora do Agentic Call Report, o Vault CRM oferece a capacidade de capturar consentimento e, então, gravar e transcrever reuniões com HCPs por meio do recurso Medical Interaction. Destacamos essa distinção para evitar confusão entre equipes que possam estar revisando ou usando ambos os recursos para diferentes grupos de usuários.

O que é o Agentic Text Monitoring for End Users?

O Agentic Text Monitoring for End Users é um recurso de análise baseado em IA que avalia o texto livre no Vault CRM antes de ele ser salvo no sistema de registro. Ele usa um modelo de linguagem de grande porte para analisar o texto livre e identificar entradas que possam apresentar risco de compliance ou que devam ser documentadas em outro sistema ou canal. Pronto para uso, ele analisa a presença de Informações de Saúde Protegidas (PHI) e Informações de Identificação Pessoal (PII), eventos adversos e reclamações de qualidade de produto que pertencem a sistemas de segurança e qualidade, informações off-label que pertencem a uma Medical Inquiry, conteúdo inadequado e obsceno, e produtos restritos ou não permitidos — além de uma categoria configurável de Corporate Compliance baseada nos próprios documentos de política em linguagem simples da sua organização.

O agente foi projetado para ser um apoio, não uma punição. Quando identifica uma questão, ele alerta o usuário destacando o texto e, quando aplicável, direciona o usuário ao canal correto — por exemplo, o sistema de farmacovigilância especificado para um evento adverso. Nada é suprimido silenciosamente, e o agente pode ser configurado para impedir que o registro seja salvo até que a questão seja resolvida. O objetivo é uma boa higiene de documentação: anotações consolidadas no CRM, onde as equipes de compliance podem monitorá-las, e outros usuários podem aproveitá-las para análises de negócio.

Nosso guia de março de 2026, *Saying Yes to Free Text in CRM*, abordou o Agentic Text Monitoring for End Users em profundidade, incluindo como cada categoria de análise se relaciona a uma obrigação regulatória específica. A referência das categorias de análise é reproduzida no Apêndice A.

O que é o Agentic Text Monitoring for Home Office?

O Agentic Text Monitoring for Home Office é o lado do compliance no Agentic Call Report. Enquanto o Agentic Text Monitoring for End Users atua junto aos usuários finais em tempo real, no ponto de entrada, o Agentic Text Monitoring for Home Office analisa retrospectivamente o texto livre dos usuários finais em busca de possíveis questões de compliance, em nome das funções de monitoramento, auditoria e compliance — o 'home office.'

O recurso utiliza a mesma tecnologia fundamental empregada no agente voltado ao usuário final — um modelo de linguagem de grande porte (LLM) que lê o texto em contexto — e a aplica aos fluxos de monitoramento retrospectivo que os departamentos de compliance já operam. Em vez de amostrar registros manualmente ou depender de buscas por palavra-chave, as equipes de compliance definem seus critérios de monitoramento e permitem que o agente avalie o texto livre dos registros em relação a eles, sinalizando os registros apropriados para revisão humana. Os revisores continuam sendo os tomadores de decisão; o papel do agente é direcionar a atenção deles para onde ela importa.

Para organizações sujeitas a acordos de integridade corporativa ou que operam planos de monitoramento baseados em risco, essa é uma capacidade significativa: ela oferece uma cobertura de revisão documentada, sistemática e repetível em toda a população de documentação de campo — não apenas na amostra de registros que uma equipe humana tem capacidade de ler.

Como o Agentic Text Monitoring for Home Office aprimora o Approved Notes?

Muitas organizações reconhecerão o conceito de monitoramento retrospectivo do Approved Notes, o recurso já consolidado do Vault CRM para monitorar campos de texto livre. O Approved Notes funciona por correspondência de palavras-chave e frases: os usuários de compliance definem regras de monitoramento contendo frases monitoradas específicas, um job em segundo plano agendado avalia o texto salvo em relação a essas frases, e as correspondências são registradas como violações para revisão de compliance.

O Approved Notes foi uma ferramenta importante em sua época, mas a correspondência de frases tem uma fragilidade estrutural bem conhecida: ela não consegue interpretar o contexto. Uma regra que sinaliza o nome de um medicamento ou a palavra 'reação' vai sinalizá-la em todo lugar — inclusive em anotações que dizem que um paciente não teve uma reação, em usos administrativos inofensivos de um termo, e em discussões totalmente apropriadas. O resultado é um alto volume de falsos positivos. Na prática, os falsos positivos não são apenas ineficientes. Eles consomem uma capacidade escassa de revisão de compliance, treinam os revisores a esperar ruído e

aumentam as chances de que uma questão genuína passe despercebida em uma fila cheia de não questões. Eles também tornam o programa de monitoramento mais difícil de defender, porque backlogs de revisão documentados são, em si, um achado esperando para acontecer.

O Agentic Text Monitoring for Home Office é baseado em IA agêntica, não em análise lexical. O LLM avalia o que uma anotação significa — lidando com negação, contexto e intenção — em relação a critérios de monitoramento expressos em linguagem simples, em vez de listas de frases rígidas. As diferenças práticas incluem:

- **Menos falsos positivos:** o agente compreende uma anotação que menciona um evento adverso já relatado em contexto, em vez de fazer correspondência de padrões.
- **Crítérios em linguagem simples:** as equipes de compliance descrevem o que estão procurando da mesma forma que fariam ao orientar um revisor humano, em vez de tentar enumerar antecipadamente todas as variações de frase.
- **Filas de maior qualidade:** as filas de revisão passam a conter itens que merecem o julgamento de um humano, o que representa um uso melhor dos recursos de compliance e uma demonstração mais forte de um programa de monitoramento eficaz.

O Apêndice B compara as três abordagens de monitoramento lado a lado.

Estrutura de Compliance, Governança e Regulamentações de IA

De onde vêm as regras?

Uma pergunta frequente e importante é: quem define o que os agentes analisam? A resposta difere entre os dois recursos de monitoramento de texto, e essa diferença é intencional.

No caso do Agentic Text Monitoring for End Users, as regras de análise vêm de duas fontes. As categorias prontas para uso são baseadas nas obrigações regulatórias mais relevantes para cada categoria no país onde a interação ocorre. Nenhum projeto de pesquisa jurídica global é necessário para habilitar o agente, porque a Veeva já as definiu previamente. Além disso, a categoria configurável de Corporate Compliance é baseada nos próprios documentos de política em linguagem simples da sua organização (por exemplo, POPs, instruções de

trabalho e manuais), caso você opte por fornecê-los ao agente por meio de geração aumentada por recuperação (RAG). O tipo de usuário, o país, a divisão, o departamento e o cargo são considerados ao avaliar se um texto representa uma questão. Essas regras são deliberadamente voltadas ao campo: quando o agente sinaliza um trecho de texto, o usuário o vê imediatamente, reforçando o treinamento de uma forma que uma vigilância silenciosa jamais conseguiria.

No caso do Agentic Text Monitoring for Home Office, os critérios de monitoramento são 100% específicos da sua organização. A área de compliance e monitoramento, ou seu representante designado, é quem redige e mantém esses critérios, refletindo o plano de monitoramento, as avaliações de risco e as prioridades de auditoria. O agente gerencia esses critérios de forma independente da configuração voltada ao usuário final e não os exibe aos usuários de campo. Essa separação preserva a integridade da função de monitoramento: o campo vê um conjunto padrão de regras diretamente ligadas aos principais riscos de documentar texto no CRM, enquanto o home office mantém a capacidade de monitorar padrões e riscos que não deseja revelar.

Em resumo: o agente voltado ao usuário final aplica as regras que você publica para o campo, enquanto o agente do home office aplica os critérios que o seu programa de monitoramento mantém para si. Fontes diferentes, públicos diferentes, e um único sistema de registro consistente.

Devemos implementar um recurso de monitoramento de texto, ou os dois?

O Agentic Text Monitoring for End Users e o Agentic Text Monitoring for Home Office podem ser usados individualmente ou em conjunto. Eles são complementares por design, pois respondem a perguntas diferentes:

- O Agentic Text Monitoring for End Users é preventivo. Ele atua no ponto de entrada, diante do usuário final, e impede que conteúdo em desacordo com as regras de compliance chegue ao sistema de registro, onde ficaria visível a outros usuários e fluiria para mecanismos de análise a jusante como Commercial Evidence. Isso ajuda seus representantes de campo a documentar corretamente.
- O Agentic Text Monitoring for Home Office é detectivo. Ele atua depois do fato, diante da equipe de compliance, e fornece supervisão sistemática do que as equipes de campo documentaram. Isso permite que sua função de monitoramento cresça na mesma proporção em que os representantes de campo documentam mais Commercial Evidence em texto livre.

Juntos, eles se encaixam diretamente na estrutura de prevenção e detecção esperada de um programa de compliance eficaz: um guardrail publicada que ajuda os usuários a agir corretamente, e uma capacidade de monitoramento

independente que verifica os resultados. As organizações que implementam ambos obtêm defesa em profundidade e uma narrativa documentada, de ponta a ponta, de um ambiente de controle funcional.

É importante entender que os recursos funcionam de forma independente. Algumas organizações começarão pelo agente voltado ao usuário final para melhorar a experiência de campo e interromper erros de documentação na origem. Isso pode ajudar a construir confiança com os usuários finais à medida que eles se acostumam a incluir texto livre no Agentic Call Report. Outras, especialmente aquelas com programas de monitoramento já estabelecidos com base no Approved Notes, podem começar pelo Agentic Text Monitoring for Home Office para modernizar a revisão retrospectiva antes de alterar a experiência do usuário final.

As três opções são caminhos legítimos; a escolha certa para a sua organização depende das suas obrigações de monitoramento, das considerações de treinamento e comunicação com os funcionários, e da capacidade da sua equipe de compliance.

As leis e regulamentações de IA vigentes ou pendentes afetam esses recursos?

O que segue é o ponto de vista informado da Veeva sobre o panorama em julho de 2026. Isso representa a perspectiva que moldou o design desses agentes, e não constitui aconselhamento jurídico. Os desenvolvimentos em torno do uso de IA em life sciences estão acontecendo rapidamente, e sua assessoria jurídica deve validar como cada instrumento se aplica à implementação específica da sua organização.

União Europeia: o AI Act

O AI Act da UE entrou em vigor em agosto de 2024, com obrigações sendo implementadas gradualmente ao longo de vários anos. Em maio de 2026, os negociadores da UE chegaram a um acordo provisório sobre o pacote 'Digital Omnibus', que adia as obrigações para a maioria dos sistemas de IA de alto risco (Anexo III) de agosto de 2026 para dezembro de 2027 e introduz simplificações pontuais. A Comissão Europeia também publicou, em maio de 2026, uma minuta de diretrizes sobre a classificação de alto risco.

Nossa avaliação de onde os recursos do Agentic Call Report se situam nessa estrutura:

- Nenhum recurso se aproxima das práticas proibidas pelo AI Act. Não há pontuação social (social scoring), não há manipulação e — o que é importante para ferramentas de trabalho — não há reconhecimento de emoções: os agentes avaliam o conteúdo de compliance do texto, não o estado emocional de quem o escreveu.

- A categoria de alto risco à qual estamos mais atentos é a categoria de emprego do Anexo III, que abrange sistemas de IA usados para tomar ou influenciar materialmente decisões de emprego e para monitorar ou avaliar o desempenho e o comportamento dos trabalhadores. Se uma implementação de monitoramento de texto se enquadra ou não nesse escopo não depende dos recursos do produto que entregamos, mas sim de como sua organização usa os resultados. Por exemplo, analisar a qualidade da documentação não é o mesmo que avaliar funcionários, mas resultados que alimentam processos disciplinares merecem uma análise mais cuidadosa. As organizações devem fazer essa avaliação de forma deliberada, e o adiamento para dezembro de 2027 oferece tempo para fazê-la bem.
- O design dos agentes antecipa a direção do AI Act: revisão humana de resultados consequentes, transparência aos usuários quando um texto é sinalizado, registro e observabilidade, e finalidades estreitas e documentadas. As obrigações relacionadas ao modelo de propósito geral subjacente ficam a cargo do provedor do modelo. Fazemos escolhas adequadas à finalidade (fit-for-purpose) dos modelos que usamos nos agentes prontos para uso, e a conformidade com o AI Act da UE faz parte dessas decisões. Hoje, todos os recursos padrão de IA do Vault CRM usam modelos da Anthropic, hospedados na AWS Bedrock. O Agentic Voice também usa modelos da Apple para transcrição e comandos da Siri em dispositivos iOS.

União Europeia: Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR)

O GDPR não é novo, mas continua sendo o principal marco de privacidade de dados para a maior parte do processamento realizado pelo Agentic Call Report. O conteúdo das Call Voice Notes, das transcrições e do texto livre pode ser considerado dado pessoal (informação relacionada a uma pessoa identificável) do usuário e, potencialmente, do HCP. Três pontos são os mais relevantes. Primeiro, o Artigo 22, a disposição que garante aos indivíduos o direito de não serem submetidos a uma decisão baseada exclusivamente em processamento automatizado que produza efeitos jurídicos ou impacto significativo semelhante: nenhum recurso do Agentic Call Report toma esse tipo de decisão – um humano revisa cada relatório de visita antes do envio, e um humano revisa cada sinalização de monitoramento. Segundo, transparência: os funcionários devem ser informados sobre como o monitoramento funciona, e em jurisdições com conselhos de trabalhadores ou representação de funcionários semelhante, pode ser necessária consulta prévia antes da implementação. Terceiro, responsabilização (accountability): uma Avaliação de Impacto sobre a Proteção de Dados, a avaliação estruturada que o GDPR espera antes de processamentos de maior risco, é uma medida sensata que a maioria das empresas de life

sciences já adota ao habilitar novos recursos no Vault CRM, e os registros estruturados gerados pelos agentes podem facilitar a documentação dessa avaliação.

Estados Unidos: leis estaduais de IA e privacidade

O panorama estadual nos EUA continua instável, mas, em junho de 2026, o cenário prático para o Agentic Call Report é administrável. Por exemplo:

- **Colorado:** o Colorado AI Act foi revisado em maio de 2026 (SB 189): sua data de vigência foi adiada para 1º de janeiro de 2027, e sua estrutura original de dever de cuidado baseada em risco foi reduzida para uma abordagem mais restrita de divulgação e transparência para determinadas tecnologias de tomada de decisão automatizada. Se decisões de emprego ‘consequentes’ estiverem sendo tomadas de forma automatizada com base nos resultados de um agente do CRM, as obrigações de compliance no Colorado devem ser delimitadas com sua assessoria jurídica.
- **Texas:** o Texas Responsible AI Governance Act (TRAIGA) entrou em vigor em 1º de janeiro de 2026. Ele é baseado em intenção (intent-based) — proibindo IA desenvolvida ou implementada com a intenção de discriminar de forma ilegal — com a aplicação reservada ao Procurador-Geral (Attorney General) e um período de correção (cure period). Não há intenção de discriminar nos recursos do Agentic Call Report.
- **Illinois:** a HB 3773 alterou a Illinois Human Rights Act, com vigência a partir de 1º de janeiro de 2026, para abranger discriminação mediada por IA ao longo de todo o ciclo de vida do emprego, incluindo medidas disciplinares, e exige notificação aos funcionários quando a IA é usada nessas decisões. Se os resultados do Agentic Text Monitoring alimentarem processos disciplinares, a notificação aos funcionários pode ser necessária no seu plano de implementação.
- **Califórnia:** a California Consumer Privacy Act (CCPA) prevê que as regulamentações para tecnologia de tomada de decisão automatizada exijam conformidade até 1º de janeiro de 2027, para tecnologias que substituem ou substituem substancialmente a tomada de decisão humana em decisões significativas, incluindo emprego. O design human-in-the-loop do Agentic Call Report mantém humanos no processo decisório — mas os requisitos de avaliação de risco da Califórnia para profiling baseado em desempenho no trabalho devem ser delimitados com sua assessoria jurídica.

Brasil

No Brasil, o cenário regulatório de IA ainda está em formação, mas já é relevante para esses recursos. O Projeto de Lei nº 2.338/2023 (Marco Legal da IA), aprovado pelo Senado Federal em dezembro de 2024, segue em tramitação na Câmara dos Deputados — atualmente na Comissão Especial de Inteligência Artificial — e, à semelhança do AI Act europeu, adota um modelo de classificação de sistemas de IA por nível de risco, o que tende a situar os recursos do Agentic Call Report fora das categorias de risco mais restritivas, pelas mesmas razões já apontadas para a União Europeia. Já em vigor, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD, Lei nº 13.709/2018) assegura, em seu artigo 20, o direito do titular à revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado — tema que a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) vem regulamentando dentro da sua Agenda Regulatória 2025–2026. Embora o texto vigente da LGPD não exija expressamente que essa revisão seja humana, o design do Agentic Call Report já adota esse padrão mais rigoroso: nenhuma decisão é tomada sem revisão humana, seja na geração do relatório de visita, seja na avaliação de qualquer sinalização de monitoramento.

Nosso ponto de vista sobre a tendência: em todas as jurisdições, os denominadores comuns são transparência, supervisão humana, testes documentados e registros de responsabilização. Esses são princípios de design que o Agentic Call Report já incorpora. Nos pontos em que essas leis tratam de discriminação — a proibição baseada em intenção do Texas, a cobertura de decisões de emprego mediadas por IA em Illinois, e o enquadramento de discriminação algorítmica do Colorado — uma parcela significativa da responsabilidade por vieses originados no modelo subjacente recai a montante, sobre o provedor do modelo, assim como ocorre sob o AI Act da UE. A seleção de modelos fit-for-purpose da Veeva leva isso em conta, e as obrigações que permanecem com sua organização, na condição de implementadora (deployer), são familiares. Para a maioria dos clientes do Vault CRM, o esforço de compliance criado por essas leis corresponde a uma governança que já está em vigor — avisos, avaliações de impacto, due diligence de fornecedores.

E as leis que regem a gravação de áudio e dados de voz?

Os Stakeholders perguntam, com razão, se o Agentic Voice envolve leis de consentimento para gravação e estatutos de privacidade biométrica. Em nossas conversas, constatamos que uma compreensão clara do design do agente pode ajudar a descartar rapidamente muitas dessas preocupações.

Leis de consentimento para gravação

A legislação federal e a maioria dos estados americanos exigem o consentimento de uma das partes para gravar uma conversa; 11 estados exigem o consentimento de todas as partes. Esses estatutos têm como alvo a gravação de comunicações entre pessoas. O Agentic Voice grava um ditado: o usuário falando deliberadamente seu próprio resumo de uma interação para o seu próprio dispositivo. O único interlocutor é o usuário que está consentindo. O recurso não foi projetado para gravar conversas com HCPs, e o fluxo de ditado naturalmente ocorre depois que a interação é concluída.

Nossa posição é que nossos clientes podem tratar essa questão por meio do design de suas políticas, sem a necessidade de um mecanismo para captar o consentimento de uma única parte na interface do usuário. As políticas de uso aceitável e o treinamento de campo devem estabelecer que o Agentic Voice serve para ditar as próprias anotações do usuário e não deve ser usado para gravar outras pessoas. Essa é a mesma orientação que muitas organizações já dão para qualquer ferramenta de memorando de voz ou ditado, e ela evita que a questão do consentimento de todas as partes sequer surja.

Observamos novamente que o Vault CRM oferece gravação de áudio em reunião com consentimento nas Medical Interactions. Esse recurso não faz parte, atualmente, do Agentic Call Report e, portanto, está fora do escopo deste guia.

Leis sobre dados biométricos e de voz

Os estatutos de privacidade biométrica — a Illinois Biometric Information Privacy Act (BIPA), a Texas Capture or Use of Biometric Identifier Act (CUBI) e a Washington Biometric Identifier Law e a Biometric Privacy Protection Act (WBPA/WBIPA) — regulam identificadores biométricos, como impressões de voz (voiceprints): representações de uma voz usadas para identificar um indivíduo. Atualmente, o Agentic Voice realiza apenas transcrição de fala em texto (speech-to-text). Ele não cria impressões de voz, não cadastra nem identifica locutores por voz, e não realiza diarização de locutores para atribuir falas a indivíduos identificados. A mesma distinção existe no GDPR: o dado de voz é 'dado biométrico', no sentido de categoria especial, apenas quando processado com a finalidade de identificar unicamente uma pessoa — o que não é o caso da transcrição.

A retenção reforça esse ponto. Como o áudio é processado no dispositivo, nunca é registrado em log nem sincronizado com o servidor, e é excluído permanentemente após o envio ou o descarte, não existe um arquivo de áudio permanente para proteger, reter, submeter a solicitações de acesso ou produzir em discovery. A transcrição do áudio é eliminada após 120 dias, e o conteúdo útil

da transcrição sobrevive apenas como registros revisados pelo usuário no Vault CRM — onde é regido pelos controles que você já opera. E, se detalhes pessoais incidentais aparecerem em anotações ditadas, o Agentic Text Monitoring for End Users analisa a presença de PHI e PII no ponto de entrada, notificando os usuários para evitar que os dados do titular vazem para o banco de dados do Vault CRM.

Onde os dados são armazenados, e quais registros são mantidos?

Os recursos do Agentic Call Report são incorporados ao Vault CRM e seguem o modelo de segurança e governança de dados da Vault Platform. Os agentes usam o Claude, da Anthropic, como LLM, hospedado na AWS Bedrock, conectado a uma camada especializada de orquestração e dados do Vault CRM que fundamenta os agentes nos próprios dados do Vault da sua organização. Os agentes voltados ao usuário final herdam as permissões de acesso a dados e as regras de compartilhamento do usuário que os inicia, de modo que os resultados gerados por IA permanecem dentro dos limites de governança já estabelecidos por você.

Onde vive cada categoria de dados:

- **Áudio da Voice Note:** capturado e transcrito localmente no dispositivo do usuário; nunca sincronizado com o banco de dados do Vault nem com outros dispositivos; excluído permanentemente quando o usuário envia o relatório de visita, descarta a nota de voz ou exclui o relatório de visita.
- **Transcrições da Voice Note:** a transcrição produzida a partir do áudio do usuário é enviada à camada de orquestração de IA baseada em nuvem para gerar o relatório de visita. Assim como outros logs comuns que a Veeva mantém para fins de suporte ao produto, monitoramento da integridade e do desempenho do produto, faturamento etc., quaisquer logs que contenham o texto da transcrição são armazenados de acordo com o seu Contrato Mestre de Serviços e eliminados após 120 dias, conforme o cronograma de retenção atual da Veeva.
- **Registros de relatório de visita:** o relatório de visita salvo e revisado pelo usuário — incluindo as anotações de visita em texto livre — reside na sua instância do Vault CRM como sistema de registro, sujeito aos controles de residência de dados, segurança, trilha de auditoria e retenção do Vault. O recurso Litigation Hold da plataforma Vault pode ser usado nesses registros.
- **Resultados de monitoramento:** o Agentic Text Monitoring for End Users gera um log estruturado do que foi sinalizado e por quê. Isso pode ser comparado ao valor do campo de anotações de visita nos registros de relatório de visita, para entender como o usuário respondeu. Atualmente, esses logs são disponibilizados em um relatório pontual (ad hoc); porém, em breve poderão ser consultados

como registros de Monitored Text no Vault (previsão do roadmap: agosto de 2026). Os resultados do Agentic Text Monitoring for Home Office já estão disponíveis hoje aos revisores de compliance como registros de Monitored Text no Vault. Esses dados de monitoramento apoiam a análise de tendências, decisões de monitoramento baseadas em risco e prioridades de treinamento. Também servem para documentar que existe, e está em funcionamento, uma capacidade de detecção em tempo real.

- **Logs de atividade do agente:** os administradores podem monitorar a atividade dos agentes por meio de logs de atividade e de um portal de observabilidade que abrange padrões de uso, adoção, taxas de sucesso e uso de tokens de LLM. Os dados de Agent Instance e Agent Action Execution dos agentes padrão são atualizados em um ciclo regular ao longo do dia no Vault.

O resultado é uma inversão incomum e útil: os recursos de IA geram mais documentação de compliance do que os processos manuais que substituem, não menos. Você pode reconstruir a história de cada decisão de análise, resposta do usuário e resultado de monitoramento em um sistema projetado para ser inspecionado.

Validação e Testes dos Agentes

Como a Veeva testa os agentes e os mantém adequados à finalidade?

A Veeva emprega uma estrutura de avaliação em múltiplas camadas que combina testes tradicionais de software com validação especializada de IA para garantir a confiabilidade:

- **Qualificação determinística:** testes de QA padrão validam a base do software subjacente, garantindo que o tratamento de prompts, a orquestração dos agentes e as integrações funcionem corretamente.
- **Avaliação probabilística:** como as saídas de LLM não são determinísticas, a Veeva usa uma metodologia automatizada para medir o desempenho em relação a conjuntos de dados 'Ground Truth' curados e verificados por especialistas. Esses conjuntos de dados cobrem casos de uso esperados, casos extremos (edge cases) e cenários adversariais específicos de cada agente.
- **Testes multimétodo:** os agentes são continuamente avaliados por meio de uma combinação de testes determinísticos automatizados, métodos de 'LLM-as-a-judge' e avaliação humana.
- **Cadência baseada em release:** os índices de desempenho e precisão são reavaliados a cada ciclo de release principal (três vezes por ano) e sempre que são feitas atualizações em um agente.

Para manter a qualidade a longo prazo e evitar degradação, a Veeva integra medidas de proteção arquiteturais e monitoramento contínuo, conforme aplicável a cada agente:

- **Fundamentação factual (RAG):** o Agentic Text Monitoring for End Users mantém a precisão por meio de geração aumentada por recuperação (RAG) de PIs (bulas) e Compliance Documents, o que garante que as respostas sejam derivadas dos dados específicos e aprovados do Vault do cliente, em vez dos dados gerais de treinamento do modelo, minimizando alucinações e vieses.
- **Arquitetura previsível e mitigação de drift:** O sistema foi projetado para um desempenho previsível, de modo a mitigar o desvio (drift) do modelo ao longo do tempo. Os modelos e as condições do mundo real são verificados quanto a drift e relevância durante cada processo padrão de teste de release.
- **Human-in-the-loop:** um princípio central de design exige que especialistas humanos revisem, validem e aproveem os resultados de IA mais críticos — como relatórios de visita preenchidos pelo Agentic Voice ou anotações sinalizadas pelo Agentic Text Monitoring.
- **Estabilidade do modelo:** para garantir uma experiência de usuário consistente, as versões dos modelos costumam ser mantidas constantes por quatro a oito meses, com atualizações anunciadas na documentação de release do Vault CRM. À medida que os provedores de modelos atualizam suas ofertas ou descontinuem versões antigas, continuamos reavaliando o modelo e a versão mais adequados à finalidade (fit-for-purpose).
- **Observabilidade administrativa:** os administradores podem acessar os registros de Agent Instance e Agent Action Execution para monitorar padrões de uso, taxas de sucesso e a quantidade de interações de IA diariamente.
- **Herança de segurança de objetos, campos e registros:** os agentes herdam automaticamente as permissões de acesso a dados e as regras de compartilhamento já existentes do usuário que os inicia, garantindo que os insights gerados por IA permaneçam dentro dos limites de governança estabelecidos.

Para stakeholders de Jurídico e Compliance, o significado prático é este: a Veeva avalia os agentes como software de setor regulado, os mede como sistemas de IA e os governa como qualquer outra capacidade do Vault. A precisão não é apenas afirmada — ela é testada em uma cadência documentada, em relação a conjuntos de dados verificados por especialistas, com resultados que podem ser discutidos no seu processo de due diligence.

Resumo e materiais de referência

Resumo

A estratégia de restringir o texto livre em sistemas de CRM farmacêutico foi uma resposta razoável ao ambiente de fiscalização do início dos anos 2000. Hoje, ela chegou ao fim de sua utilidade. A documentação não parou com as restrições ao texto livre: ela se dispersou em sistemas sem monitoramento, sem análise e sem valor analítico. Uma avaliação de risco contemporânea compara o Agentic Call Report não ao silêncio, mas a essa realidade dispersa. O duplo padrão que limita a entrada no CRM enquanto tolera documentação invisível em outros lugares não resiste a essa comparação.

O Agentic Call Report oferece um caminho melhor: captura focada em voz; análise em tempo real que identifica PHI, eventos adversos, informações off-label e conteúdo inadequado no ponto de entrada; monitoramento agentic retrospectivo que substitui o ruído de palavras-chave por uma revisão contextual; e um sistema de registro que produz Commercial Evidence para o negócio e supervisão documentada para o programa de compliance — tudo ao mesmo tempo, a partir do mesmo texto livre.

Você pode adotar os recursos individualmente ou em conjunto, com regras definidas de forma apropriada para cada público: guardrails publicadas para o campo, critérios independentes para o home office. A direção atual da regulamentação de IA — transparência, supervisão humana, testes, responsabilização — recompensa esse design.

A Veeva está comprometida em fornecer às organizações de life sciences ferramentas que reflitam o panorama regulatório e tecnológico atual. Entre em contato com seu parceiro de conta Veeva caso tenha dúvidas ou queira discutir opções de configuração para sua organização.

Apêndice A:

Categorias de Análise do Agentic Text Monitoring for End Users

Categoria de Análise	O Que o Agente Detecta	Como o Agente é Fundamentado (Exemplo dos EUA)	Como o Agente Responde
Informações de Saúde Protegidas (PHI) / Informações de Identificação Pessoal (PII)	Informações pessoais de saúde ou de identificação inseridas em campos de texto livre não criptografados – incluindo nomes, datas de nascimento, detalhes de casos identificáveis e informações clínicas sobre indivíduos identificáveis, conforme definido pelas regulamentações locais	Nenhuma PII conforme o Staff Manual Guide 3297.4 e a OMB Circular No. A-130; nenhuma PHI conforme o HIPAA Safe Harbor §164.514(b)	Alerta o usuário em tempo real; configurável para impedir o salvamento até que os dados identificáveis sejam desidentificados ou removidos da anotação
Eventos Adversos (AEs) e Reclamações de Qualidade de Produto (PQCs)	Linguagem que indica que um paciente ou HCP teve uma reação, evento clínico ou desfecho de saúde inesperado ou indesejável, potencialmente associado a um produto da empresa; linguagem que indica um defeito de produto, preocupação com contaminação, erro de rotulagem, problema de embalagem ou outro evento de qualidade	Nenhum AE conforme definido em 21 CFR 314.80 e 21 CFR 310.305 para medicamentos e 21 CFR Parte 803 para dispositivos; nenhum SAE conforme definido em 21 CFR 314.80 para medicamentos e 21 CFR Parte 803 para dispositivos; nenhum PQC conforme definido em 21 CFR 211.198 para medicamentos e 21 CFR Parte 820 para dispositivos	Alerta o usuário em tempo real para reportar por meio do sistema de farmacovigilância; configurável para fornecer um link ao sistema de notificação apropriado e impedir o salvamento até que o AE ou PQC seja removido da anotação
Informações Off-Label	Linguagem que indica que um HCP perguntou sobre um uso, indicação, dosagem ou população de pacientes não aprovados, fora da bula aprovada do produto	As alegações devem ser consistentes com a Prescribing Information (bula) com versão datada (com apoio de RAG); referência ao Title 21 CFR e aos documentos de orientação vigentes da FDA; considerações especiais para produtos combinados, alegações comparativas, discussões sobre estudos clínicos etc.	Alerta o usuário em tempo real; configurável para impedir o salvamento até que a informação off-label seja removida; Medical Inquiries podem ser criadas diretamente a partir do menu de ações do relatório de visita

Categoria de Análise	O Que o Agente Detecta	Como o Agente é Fundamentado (Exemplo dos EUA)	Como o Agente Responde
Conteúdo Inadequado / Obsceno	Linguagem obscena, assediadora, discriminatória ou de outra forma inadequada	Filtros de conteúdo básicos do LLM; regras listadas no(s) Corporate Compliance Document(s) específico(s) da empresa (com apoio de RAG)	Alerta o usuário em tempo real; configurável para impedir o salvamento até que o conteúdo seja revisado ou removido
Produtos Restritos e Não Permitidos	Produtos de detalhamento da empresa que são restritos e/ou não permitidos para as contas na visita	My Setup Products do usuário final e os dados de produtos restritos/permitidos das contas	Alerta o usuário em tempo real se produtos da empresa mencionados na anotação violarem a lógica de negócio existente para os recursos Restricted and Allowed Product; configurável para impedir o salvamento até que o conteúdo seja revisado ou removido
Corporate Compliance	Regras específicas da empresa, listadas em documentos em linguagem simples configurados no Vault	Regras listadas no(s) Corporate Compliance Document(s) específico(s) por país e/ou produto (com apoio de RAG)	Alerta o usuário em tempo real; configurável para impedir o salvamento até que o texto seja revisado ou removido

Apêndice B:

Comparação entre Approved Notes, Agentic Text Monitoring for End Users e Agentic Text Monitoring for Home Office

	Approved Notes	Agentic Text Monitoring for End Users	Agentic Text Monitoring for Home Office
Tecnologia	Software tradicional; correspondência de palavras-chave e frases com regras de monitoramento predefinidas	Modelo de linguagem de grande porte; análise contextual do texto livre	Modelo de linguagem de grande porte; análise contextual do texto livre
Timing	Retrospectivo, job em segundo plano agendado após o envio dos registros	Tempo real, no ponto de entrada, antes de o registro ser salvo	Retrospectivo, quase em tempo real após o envio dos registros
Público principal	Equipes de compliance e monitoramento (home office)	Usuários finais (campo)	Equipes de compliance e monitoramento (Back office)
Origem das regras	Listas de frases elaboradas por usuários de compliance	Categorias prontas para uso baseadas em obrigações regulatórias relevantes por país, além dos documentos de compliance corporativo do cliente (RAG)	Crítérios de monitoramento em linguagem simples, elaborados e mantidos pela área de compliance
Experiência do usuário final	Invisível para os usuários finais	Interativa; os alertas destacam a questão e direcionam os usuários ao canal correto	Invisível para os usuários finais
Perfil de falsos positivos	Alto; a correspondência de frases não consegue interpretar negação, contexto ou intenção	Baixo; a análise contextual respeita casos de uso legítimos e safe harbors regulatórios	Baixo; análise contextual do que a anotação realmente diz
Papel no compliance	Deteção	Prevenção	Deteção
Revisão humana	Usuários de compliance revisam as frases sinalizadas	O usuário final resolve os alertas antes de salvar	Usuários de compliance revisam as frases sinalizadas