

# **Uso de Retrieval-Augmented Generation combinada com LLMs para Auxílio em Atividades de Suporte Técnico**

**Rui Pedro Teles Ribeiro**

**Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em  
Engenharia Informática, Área de Especialização em  
Engenharia de Software**

**Orientador: Piedade Carvalho  
Supervisor: José Soares**



# Declaração de Integridade

Declaro ter conduzido este trabalho académico com integridade.

Não plagiei ou apliquei qualquer forma de uso indevido de informações ou falsificação de resultados ao longo do processo que levou à sua elaboração.

Portanto, o trabalho apresentado neste documento é original e de minha autoria, não tendo sido utilizado anteriormente para nenhum outro fim.

Declaro ainda que tenho pleno conhecimento do Código de Conduta Ética do P.PORTO.

ISEP, Porto, 22 de maio de 2025



# Dedicatória

The dedicatory is optional. Below is an example of a humorous dedication.

"To my wife Marganit and my children Ella Rose and Daniel Adam without whom this book would have been completed two years earlier."in "An Introduction To Algebraic Topology"by Joseph J. Rotman.



# Resumo

This document explains the main formatting rules to apply to a TMDEI Master Dissertation work for the MSc in Computer Engineering of the Computer Engineering Department (DEI) of the School of Engineering (ISEP) of the Polytechnic of Porto (IPP).

The rules here presented are a set of recommended good practices for formatting the dissertation work. Please note that this document does not have definite hard rules, and the discussion of these and other aspects of the development of the work should be discussed with the respective supervisor(s).

This document is based on a previous document prepared by Dr. Fátima Rodrigues (DEI/ISEP).

The abstract should usually not exceed 200 words, or one page. When the work is written in Portuguese, it should have an abstract in English.

Please define up to 6 keywords that better describe your work, in the *THESIS INFORMATION* block of the `main.tex` file.

**Palavras-chave:** Keyword1, ..., Keyword6





# Abstract

Trabalhos escritos em língua Inglesa devem incluir um resumo alargado com cerca de 1000 palavras, ou duas páginas.

Se o trabalho estiver escrito em Português, este resumo deveria ser em língua Inglesa, com cerca de 200 palavras, ou uma página.

Para alterar a língua basta ir às configurações do documento no ficheiro `main.tex` e alterar para a língua desejada ('english' ou 'portuguese')<sup>1</sup>. Isto fará com que os cabeçalhos incluídos no template sejam traduzidos para a respetiva língua.

---

<sup>1</sup>Alterar a língua requer apagar alguns ficheiros temporários; O target **clean** do **Makefile** incluído pode ser utilizado para este propósito.



# Agradecimientos

The optional Acknowledgment goes here. . . Below is an example of a humorous acknowledgment.

"I'd also like to thank the Van Allen belts for protecting us from the harmful solar wind, and the earth for being just the right distance from the sun for being conducive to life, and for the ability for water atoms to clump so efficiently, for pretty much the same reason. Finally, I'd like to thank every single one of my forebears for surviving long enough in this hostile world to procreate. Without any one of you, this book would not have been possible."in "The Woman Who Died a Lot"by Jasper Fforde.



# Conteúdo

<b>Lista de Figuras</b>	<b>xv</b>
<b>Lista de Tabelas</b>	<b>xvii</b>
<b>Lista de Algoritmos</b>	<b>xvii</b>
<b>Lista de Código</b>	<b>xvii</b>
<b>Lista de Símbolos</b>	<b>xix</b>
<b>1 Introduction</b>	<b>1</b>
1.1 Context . . . . .	1
1.2 Problem . . . . .	1
1.3 Objectives . . . . .	1
1.4 Metodologia . . . . .	2
1.5 Planeamento . . . . .	3
1.6 Considerações Éticas . . . . .	3
1.7 Estrutura do Documento . . . . .	4
<b>2 Conceitos</b>	<b>5</b>
2.1 Inteligência Artificial . . . . .	5
2.2 Machine Learning & Deep Learning . . . . .	5
2.3 Large Language Models . . . . .	6
2.4 Fine-tuning LLMs . . . . .	7
2.5 Retrieval-Augmented Generation . . . . .	7
2.5.1 Arquitetura . . . . .	7
2.5.2 Representação e Armazenamento do Conhecimento . . . . .	8
Bases de Dados Vetoriais . . . . .	8
2.5.3 Recuperação do Conhecimento . . . . .	8
2.5.4 Augmentation . . . . .	8
Prompt Engineering . . . . .	8
2.5.5 Aplicações Práticas . . . . .	8
2.6 Aplicação ao Suporte Técnico . . . . .	9
<b>3 State of the Art</b>	<b>11</b>
3.1 Methodology . . . . .	11
3.1.1 Research Questions . . . . .	11
3.1.2 Research Scope . . . . .	11
3.1.3 Eligibility Criteria . . . . .	11
3.1.4 Selection Process . . . . .	11
3.1.5 Data Collection . . . . .	11

3.2	Results and Analysis . . . . .	11
3.2.1	RQ1 - Como as frameworks ou bibliotecas disponíveis para desenvolvimento RAG se comparam em termos de arquitetura, flexibilidade e facilidade de utilização? . . . . .	11
	LangChain . . . . .	11
3.2.2	Prompt Templates . . . . .	12
	Haystack . . . . .	13
	LlamaIndex . . . . .	14
	Spring AI . . . . .	14
	Comparação resumo entre tecnologias . . . . .	16
3.2.3	RQ2- Quais são os desafios técnicos na implementação de uma solução baseada em RAG para suporte técnico? . . . . .	18
	Indexação, recuperação e relevância das respostas . . . . .	18
	Integração com Sistemas Existentes . . . . .	19
3.3	Trabalhos Relacionados . . . . .	19
3.3.1	Análise Individual . . . . .	19
	RAG Chatbot para a OptiMicro Technologies . . . . .	19
	Sistema RAG de Recomendação para Suporte Técnico . . . . .	20
	Fabula . . . . .	21
3.3.2	Conclusões . . . . .	22
	<b>Bibliografia</b>	<b>23</b>
	<b>Apêndice A Appendix Title Here</b>	<b>25</b>

# Lista de Figuras

1.1	Metodologia DSR ( <b>peffers2007design</b> ) . . . . .	2
2.1	Arquitetura simplificada do RAG - <a href="https://medium.com/@sahin.samia/what-is-retrieval-augmented-generation-rag-in-llm-and-how-it-works-a8c79e35a172">https://medium.com/@sahin.samia/what-is-retrieval-augmented-generation-rag-in-llm-and-how-it-works-a8c79e35a172</a> . . . . .	8
3.1	Arquitetura do chatbot RAG da OptiMicro (Lee et al. 2024) . . . . .	20
3.2	Arquitetura do sistema de recomendação de resolução de incidentes proposto por Isaza et al. 2024b . . . . .	21





# Lista de Tabelas

3.1	Comparação entre tecnologias RAG . . . . .	17
-----	--	----



# Lista de Símbolos

$a$	distance	m
$P$	power	W ( $\text{J s}^{-1}$ )
$\omega$	angular frequency	rad



# Capítulo 1

## Introduction

### 1.1 Context

### 1.2 Problem

A Natixis é uma empresa do setor financeiro, parte do grupo bancário francês BPCE (Banque Populaire, Caisse d'Epargne). Ela atua principalmente em banca de investimentos, gestão de ativos, seguros e serviços financeiros especializados [1].

Atualmente a equipa "B2C" da Natixis efetua tarefas diárias de suporte técnico no sistema pelo qual é responsável. Este é um sistema maioritariamente responsável pelo cálculo de risco de crédito bancário. O sistema respeita um fluxo bem definido sendo que diariamente correm diversos processos. Primeiramente vem a fase de alimentação, onde o sistema injeta dados provenientes de sistemas externos e popula as tabelas brutas da base de dados. De seguida vem o processo de enriquecimento dos dados, onde os mesmos são analisados em termos de qualidade, sendo aplicadas regras de negócio para os alterar e armazenar. Todo esse processo é auditado em ficheiros e/ou tabelas específicas na base de dados. Por fim vem o processo de cálculo, que pode ser de vários tipos, como por exemplo RC B3 (Cálculo do Capital Ponderado pelo Risco - B3) que nos sistemas bancários se refere, normalmente, aos requisitos de capital regulamentares definidos pelo acordo de Basel III [2]. Todo este processo é controlado diariamente pelo Control-M. O Control-M é uma ferramenta de automação de workload e gestão de jobs [3]. Ele é amplamente utilizado para agendar, monitorizar e gerir processos batch. A equipa de suporte é responsável por gerir esta chain, sendo que cada processo (alimentação, enriquecimento e cálculo) é composto por diversos batchs que executam maioritariamente código Perl e Java.

Falhas na chain são comuns de acontecer e podem ter diversos motivos, como erros nos dados externos que violem as regras de negócio, problemas de código provenientes de desenvolvimentos recentes, entre outros. A equipa é também responsável por lançar processos "on demand", facilitar o esclarecimento de questões relacionadas com regras de negócio aos utilizadores/partes interessadas, entre outras atividades. Devido à dimensão do software e à quantidade de diferentes processos envolvidos, por vezes a atividade de suporte torna-se uma tarefa bastante complicada para a equipa responsável.

### 1.3 Objectives

Explorar Retrieval-augmented generation (RAG) juntamente com Large Language Model (LLM) para construir um sistema que forneça auxílio à tomada de decisão nas atividades

de suporte, pela geração de informação contextualizada. Retrieval-Augmented Generation (RAG) combina a geração de texto por Large Language Models (LLMs) com recuperação de conhecimento externo, permitindo respostas mais informadas e específicas [4]. Os LLMs, como GPT, Llama e Mistral, são modelos que possuem um vasto conhecimento, mas não conseguem aceder a informações de domínios específicos. O RAG resolve essa limitação ao combinar uma base de dados vetorial para armazenar representações semânticas de documentos e consultas, permitindo que o modelo recupere a informação mais relevante antes de gerar uma resposta. Essas bases de dados vetoriais utilizam embeddings, que representam o significado semântico do texto em um espaço multidimensional, possibilitando pesquisas mais eficientes e contextuais [4,5]. A aplicação do RAG neste contexto permitirá otimizar a eficiência da equipa de suporte, reduzindo o tempo gasto na procura de informação e facilitando a resolução de incidentes.

Funcionalidades a explorar:

- Facilitar e agilizar a obtenção de informação relevante para resolução de determinado problema. O software deverá fornecer insights de passos a tomar com base no conhecimento que possui.
- Automatizar a extração de conhecimento de fontes diversas, como manuais e logs de execução, integrando-se com as ferramentas utilizadas pela equipa (p.e. Control-M, Confluence, Outlook e Teams).
- Auxiliar na resolução de problemas ao sugerir soluções com base em experiências anteriores e na análise de padrões de erro.

O projeto irá obedecer à seguinte ordem cronológica:

- Primeira fase: Análise de KPIs históricos na vertente de resolução de incidentes.
- Segunda fase: Pesquisa / análise de trabalhos relacionados e boas práticas.
- Terceira fase: Levantamento de requisitos.
- Quarta fase: Implementação da solução.
- Quinta fase: Testes.

## 1.4 Metodologia

A metodologia Design Science Research (DSR) (Figura 1.1) foi escolhida como quadro orientador para o desenvolvimento deste trabalho. Esta metodologia é particularmente adequada para investigações que visam resolver problemas do mundo real através da criação e avaliação de artefactos inovadores (**peffers2007design**).

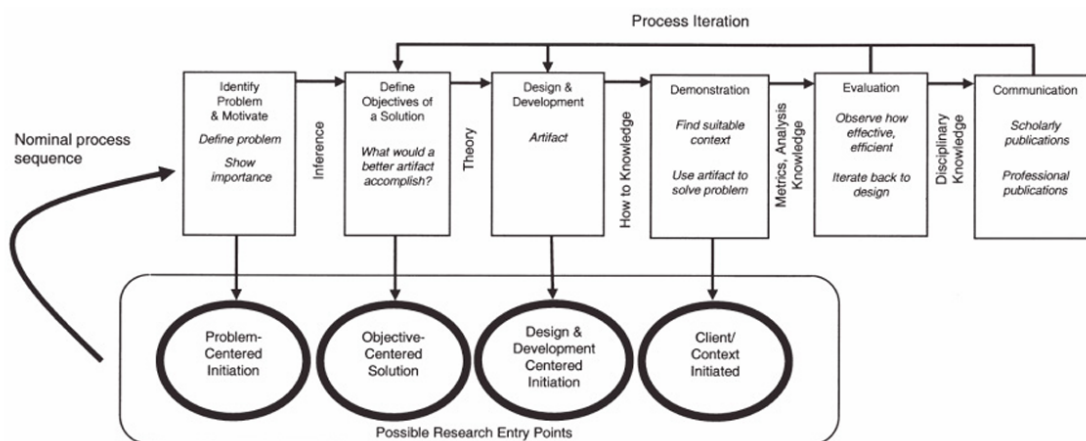


Figura 1.1: Metodologia DSR (**peffers2007design**)

A metodologia DSR é composta por seis etapas, que se relacionam com o presente projeto da seguinte forma:

TODO retificar esta lista no fim do trabalho

- **Identificação e Motivação do Problema:** Foi realizada uma análise aprofundada dos desafios enfrentados pelas equipas de suporte técnico, nomeadamente a dificuldade em aceder rapidamente a informação precisa, a sobrecarga de pedidos repetitivos e a falta de padronização nas respostas.
- **Definição de Objetivos para a Solução:** Com base nos problemas identificados, foram definidos objetivos claros, como a criação de uma solução baseada em RAG que melhore a eficiência do suporte técnico, assegure consistência nas respostas e possibilite a rastreabilidade das fontes de informação utilizadas.
- **Desenho e Desenvolvimento:** Foi desenvolvido um protótipo funcional que integra uma arquitetura baseada em \*Retrieval-Augmented Generation\* com uma LLM, utilizando Spring AI. Este protótipo inclui também uma interface simples para interação e teste por parte dos utilizadores de suporte.
- **Demonstração:** A solução foi aplicada a cenários simulados e reais de suporte técnico na área financeira, permitindo validar a sua aplicabilidade em tarefas como a resposta a incidentes, esclarecimento de dúvidas técnicas e recuperação de documentação normativa.
- **Avaliação:** O sistema foi avaliado com base em testes de desempenho, testes unitários e de integração, bem como critérios de utilidade, precisão e conformidade com os requisitos regulatórios aplicáveis, incluindo os definidos pelo Banco Central Europeu.
- **Comunicação:** Os resultados desta investigação foram documentados nesta dissertação e visam contribuir tanto para o avanço do conhecimento académico na área da IA aplicada ao suporte, como para a melhoria contínua de processos em contexto empresarial.

## 1.5 Planeamento

## 1.6 Considerações Éticas

Esta dissertação respeita o código de ética do Instituto Politécnico do Porto (**codigo\_2020**). Em conformidade com o Artigo 2.º, o trabalho observa princípios fundamentais como a legalidade, transparência, responsabilidade, confidencialidade, integridade e honestidade. Adicionalmente, a investigação cumpre as orientações previstas no Artigo 10.º, assegurando os mais elevados padrões de integridade científica, originalidade e verificabilidade.

O plágio e qualquer forma de má conduta académica são rigorosamente evitados, conforme estipulado no Artigo 6.º, nomeadamente na alínea 2.8, que exige a correta citação de todas as fontes. Quaisquer contributos de terceiros ou propriedade intelectual são devidamente creditados, em conformidade com o Artigo 10.º, alínea e, que reforça a importância da citação precisa e da distinção relativamente a trabalhos anteriores.

Dado o carácter experimental desta investigação, apenas são utilizados conjuntos de dados e ferramentas com licenciamento explícito que permita a sua utilização académica. Além

disso, e de acordo com o Artigo 10.º, alínea *h*, eventuais conflitos de interesse e apoios externos são divulgados de forma transparente.

O conteúdo desta dissertação foi desenvolvido com diligência e rigor, garantindo a reprodutibilidade e a comunicação transparente dos resultados, conforme exigido pelo Artigo 10.º, alínea *g*. Todos os métodos, fontes de dados e ferramentas utilizados nesta dissertação estão totalmente documentados e são publicamente acessíveis, contribuindo assim para uma comunicação científica aberta e transparente.

Por fim, todas as atividades foram realizadas com o devido respeito pelas obrigações éticas e legais no que respeita à privacidade de dados e à propriedade intelectual, conforme estipulado no Artigo 10.º, alínea 2a, e no Artigo 9.º, assegurando a segurança, bem-estar e os direitos de todos os participantes envolvidos.

## **1.7 Estrutura do Documento**



## Capítulo 2

# Conceitos

### 2.1 Inteligência Artificial

A inteligência artificial (IA) é um ramo científico da computação que se dedica ao desenvolvimento de sistemas capazes de executar tarefas que normalmente exigiriam inteligência humana. Estes sistemas têm a capacidade de executar funções avançadas e analisar dados de grande escala a fim de gerar respostas precisas. Baseado num conceito do filósofo do grego Aristoteles, a IA surgiu na década de 1950 por Allan Turing, onde o mesmo escreveu sobre a possibilidade de uma máquina pensar e imitar o comportamento humano inteligente. Atualmente a IA é aplicada em diversos setores, como na saúde através do diagnóstico automatizado de doenças, no setor financeiro para análises de mercado e deteção de fraudes, entre outros. Recentemente a IA sofreu um rápido avanço, com a corrida da IA generativa, sendo o seu componente-chave a fundação da OpenAI em 2015 e surgimento do ChatGPT em 2022, sistema este capaz de processar linguagem natural (NLP) e gerar respostas precisas e corretas sobre variados assuntos (<https://hai.stanford.edu/news/ai-spring-four-takeaways-major-releases-foundation-models>).

Dentro da IA existem diferentes sub-ramos científicos, como:

- Machine Learning (ML): Ensina computadores a aprender padrões a partir de dados através de redes neuronais ou árvores de decisão;
- Deep Learning (DL): Sub-ramo do ML que faz uso de redes neuronais para modelar e interpretar padrões complexos;
- Processamento de linguagem natural (NLP): Interpretação de linguagem natural humana.
- Visão computacional: Interpretação de imagens e vídeos

### 2.2 Machine Learning & Deep Learning

TODO rever secção (...)

O Machine Learning é um subcampo da inteligência artificial centrado no desenvolvimento de algoritmos capazes de identificar padrões em dados e realizar previsões ou decisões com base nesses padrões, sem que para isso sejam explicitamente programados. Esta abordagem baseia-se na experiência — os modelos são treinados com dados históricos e ajustam os seus parâmetros internos para generalizar para novos dados, muitas vezes em contextos altamente variáveis e complexos.

A aprendizagem automática pode ser agrupada em três principais paradigmas:

- **Aprendizagem supervisionada**, em que o modelo é treinado com exemplos rotulados (inputs associados a outputs desejados), aprendendo uma função que generaliza para novos dados;
- **Aprendizagem não supervisionada**, onde o objetivo é descobrir estruturas ou padrões ocultos em dados não rotulados, como agrupamentos ou relações estatísticas;
- **Aprendizagem por reforço**, na qual um agente interage com um ambiente, aprendendo uma política de ações com base num sistema de recompensas, com o objetivo de maximizar um retorno cumulativo.

Dentro do ML, destaca-se o Deep Learning, que se baseia no uso de redes neurais artificiais profundas, compostas por múltiplas camadas de unidades de processamento. Estas redes têm a capacidade de modelar relações não lineares complexas, sendo particularmente eficazes em tarefas como a visão computacional, a tradução automática e o processamento de NLP.

Uma das principais vantagens da aprendizagem profunda reside na sua capacidade de extrair representações hierárquicas dos dados — as camadas iniciais aprendem características de baixo nível, enquanto as camadas superiores capturam abstrações mais elevadas, permitindo uma compreensão mais profunda do domínio em causa. Ao contrário dos métodos tradicionais, que requerem engenharia manual de atributos, o DL automatiza esse processo, o que se revela vantajoso em cenários com grandes volumes de dados.

Estas capacidades fizeram do Deep Learning a base das mais recentes inovações em inteligência artificial, nomeadamente os modelos de linguagem de grande escala (Large Language Models – LLMs), que se tornaram uma das áreas mais ativas e transformadoras da IA nos últimos anos.

## 2.3 Large Language Models

Os LLMs representam um avanço significativo na IA. Proposta pela Google em 2017, atualmente, Transformer é a arquitetura de DL mais explorada para esta componente. Os Transformers foram inicialmente desenvolvidos como melhoria das arquiteturas anteriores para a tradução automática, mas desde então têm encontrado muitas aplicações, como na visão computacional e NLP. Conduziram ao desenvolvimento de sistemas pré-treinados, tais como Generative Pre-trained Transformers (GPTs) and Bidirectional Encoder Representations from Transformers (BERT). Estes modelos são treinados através do paradigma Self-supervised learning (SSL), no qual aprendem representações úteis dos dados sem a necessidade de rótulos manuais. No SSL, o próprio modelo gera os seus rótulos a partir dos dados brutos, criando tarefas preditivas auxiliares chamadas pretext tasks. Masked Language Modeling é um exemplo de tarefa preditiva, utilizada pelo BERT, onde palavras aleatórias são ocultadas em uma frase e o modelo aprende a prever as palavras corretas, isto no contexto de NLP. Em contraste o GPT faz uso do Casual Language Modeling onde o modelo prevê a próxima palavra numa sequência de texto, dado o contexto anterior.

TODO melhorar texto abaixo

O aumento da escala destes modelos — tanto em volume de dados como em parâmetros — contribuiu para ganhos significativos em capacidades linguísticas, raciocínio e compreensão contextual. Os LLMs modernos, como os da família GPT, constituem atualmente a espinha

dorsal de sistemas conversacionais, motores de busca inteligentes, e aplicações empresariais que requerem compreensão profunda da linguagem.

## 2.4 Fine-tuning LLMs

TODO e depois no RAG fazer uma comparação e mostrar vantagens do RAG

## 2.5 Retrieval-Augmented Generation

Apesar dos avanços dos LLMs, estes modelos enfrentam limitações em ambientes onde o acesso a conhecimento atualizado ao contexto é crucial. A técnica de fine-tuning abordada anteriormente é dispendiosa e não escala bem para conteúdos em constante mudança. Retrieval-Augmented Generation (RAG) surge como uma solução alternativa, permitindo enriquecer a geração com acesso em tempo real a fontes externas.

RAG é uma técnica que combina LLMs com um mecanismo de recuperação de informação externa. Enquanto que os LLMs apenas se baseiam em dados pré-treinados, o RAG recupera informação relevante de um contexto específico armazenado previamente.

Tendo em consideração que RAG é a peça fundamental de estudo do presente documento, nesta secção serão abordados todos os seus conceitos mais importantes.

### 2.5.1 Arquitetura

O fluxo típico do RAG encontra-se descrito na Figura 2.1. Em primeira instancia, o processo consiste na formulação de uma questão (*query*) a ser requisitada ao sistema. De seguida, os processos de Retrieval, Augmentation e Generation ocorrem de forma sequencial:

- **Retrieval:** Baseado na *query*, a função do *Retriever* é percorrer o conhecimento disponível e encontrar informação que vá de encontro a essa *query*. Funciona como uma espécie de motor de busca e é essencial pois determina a relevância e qualidade da informação que será usada para gerar a resposta final. Os métodos de recuperação serão discutidos na secção 2.5.3.
- **Augmentation:** Através da *query* inicial e da informação recuperada no passo anterior, o processo de *augmentation* consiste na elaboração do *prompt* enriquecido com a informação contextual. Este *prompt* irá conter essa informação com objetivo aumentar o nível de precisão da resposta. Nesta fase, através de Prompt Engineering, é possível manipular o *prompt* de diversas formas, tal como por exemplo a definição da linguagem de resposta, nível de formalidade ou algum detalhe mais específico. Este processo será analisado em detalhe na secção 2.5.4.
- **Generation:** Consiste na chamada ao LLM e geração da resposta através do input *prompt* formulado no passo anterior. O conhecimento pré-existente é tido em conta pelo LLM permitindo que as respostas sejam mais inteligentes e informadas para o contexto em questão.

<https://medium.com/@sandyep70/understanding-rag-evolution-components-implementation-and-applications-ecf72b778d15>

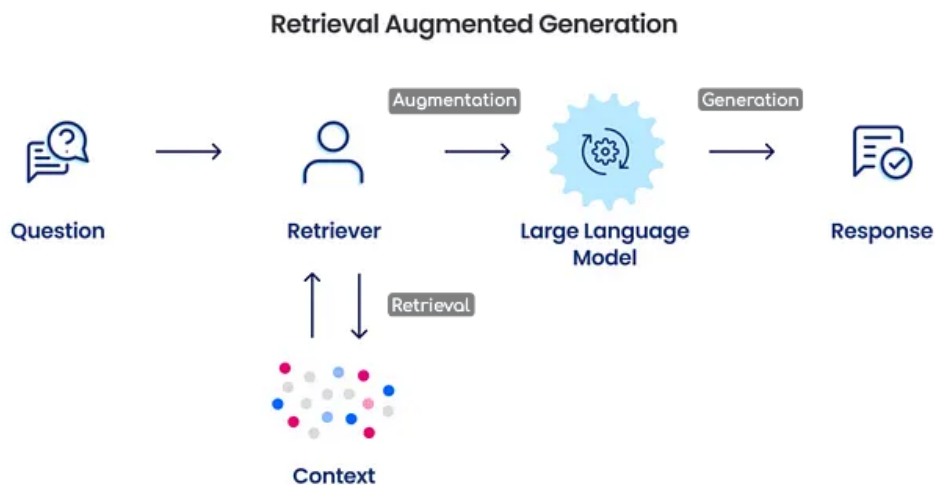


Figura 2.1: Arquitetura simplificada do RAG - <https://medium.com/@sahin.samia/what-is-retrieval-augmented-generation-rag-in-llm-and-how-it-works-a8c79e35a172>

## 2.5.2 Representação e Armazenamento do Conhecimento

melhor prática de representação do conhecimento: embeddings : <https://arxiv.org/pdf/2407.09252>

melhor prática de armazenamento: bases de dados vetoriais: <https://arxiv.org/pdf/2407.01219>

### Bases de Dados Vetoriais

TODO

Conceito de embeddings e busca vetorial. Exemplos de ferramentas (FAISS, Weaviate, Pinecone).< Importância da base vetorial no contexto do RAG.

## 2.5.3 Recuperação do Conhecimento

TODO modelos retriever TODO tipo isto [https://docs.llamaindex.ai/en/stable/examples/retrievers/bm25\\_retriever/](https://docs.llamaindex.ai/en/stable/examples/retrievers/bm25_retriever/)

## 2.5.4 Augmentation

input: Query + documentos recuperados output: Prompt enriquecido

TODO

### Prompt Engineering

TODO

## 2.5.5 Aplicações Práticas

TODO

RAG é atualmente usado, por exemplo, para suporte ao consumidor através da criação de Chatbots capazes de recuperar FAQs e o conhecimento do negócio de forma fácil. Gestão do conhecimento empresarial é outro exemplo de caso de uso, pois permite que os funcionários recuperarem e acessem a informação do contexto de trabalho de forma mais rápida. Este último caso de uso vai de encontro aos objetivos do presente projeto.

## **2.6 Aplicação ao Suporte Técnico**

Como esses conceitos são aplicáveis ao problema da dissertação. Benefícios esperados da implementação.



## Capítulo 3

# State of the Art

### 3.1 Methodology

#### 3.1.1 Research Questions

RQ1 - Como as frameworks ou bibliotecas disponíveis para desenvolvimento RAG se comparam em termos de arquitetura, flexibilidade e facilidade de utilização?

RQ2 - Quais são os desafios técnicos na implementação de uma solução baseada em RAG para suporte técnico?

RQ3 - Quais as melhores práticas para a indexação e recuperação de dados?

RQ4 - Qual a LLM mais adequada para uso de RAG para suporte técnico?

#### 3.1.2 Research Scope

#### 3.1.3 Eligibility Criteria

#### 3.1.4 Selection Process

#### 3.1.5 Data Collection

### 3.2 Results and Analysis

#### 3.2.1 RQ1 - Como as frameworks ou bibliotecas disponíveis para desenvolvimento RAG se comparam em termos de arquitetura, flexibilidade e facilidade de utilização?

Antes de apresentar cada tecnologia, importa referir que as informações aqui descritas foram obtidas com base na respetiva documentação oficial disponível nos websites de cada projeto. Nesta análise, cada framework será avaliada segundo três critérios: (i) arquitetura, (ii) flexibilidade e (iii) facilidade de utilização. Adicionalmente, serão também consideradas as formas de integração com bases de dados externas (vector stores ou document stores), bem como o suporte e comunidade em torno de cada projeto.

#### LangChain

Fundada por Harrison Chase em 2022, LangChain é uma framework open-source para o desenvolvimento de aplicações que integram LLMs com fontes externas de dados e ferramentas

de software. Está disponível em Python e JavaScript, oferecendo um ambiente centralizado e altamente extensível para construir soluções com LLMs de forma modular e reutilizável.

A arquitetura do LangChain é baseada no conceito de *Chains*, que representam sequências de chamadas a LLMs e a outras ferramentas auxiliares. Estas *Chains* podem ser compostas de forma modular, permitindo construir fluxos de execução complexos com facilidade.

Com a introdução do LangChain Expression Language (LCEL), passou a ser possível definir estas sequências de forma declarativa. O LCEL oferece diversos construtores prontos para uso, como:

- `create_stuff_documents_chain`: Formata uma lista de documentos em um prompt para o LLM.
- `create_sql_query_chain`: Gera consultas SQL a partir linguagem natural.
- `create_history_aware_retrieve`: Utiliza o histórico de conversas para gerar consultas de busca mais precisas.
- `create_retrieval_chain`: Integra recuperação de documentos relevantes com geração de respostas por LLM.

### 3.2.2 Prompt Templates

TODO retificar esta subsection

São usados para guiar as repostas do modelo reproduzindo um `PromptValue`. Este é o resultado final da intrução a ser transmitida ao LLM assim que o input do utilizador for executado em cima do template. São importantes pois direcionam a instrução para a obtenção de respostas que vão de em contra ao objetivo da aplicação.

```
1 from langchain_core.prompts import PromptTemplate
2
3 prompt_template = PromptTemplate.from_template("Tell me a joke about {
4     topic}")
5 prompt_template.invoke({"topic": "cats"})
```

Listing 3.1: Using LangChain to create a prompt template

No contexto de uma aplicação para contar anedotas (3.1), apenas com a especificação do tema da anedota, neste caso gatos, o template cria o `PromptValue` "Tell me a joke about cats" a ser executado pelo LLM.

[https://python.langchain.com/docs/concepts/prompt\\_templates/](https://python.langchain.com/docs/concepts/prompt_templates/)

LangChain é uma das frameworks mais flexíveis atualmente disponíveis. A sua estrutura modular permite criar soluções para diversos domínios — desde sistemas de chat com memória contextual até agentes com raciocínio multi-etapas e integração com APIs externas. Suporta LLMs de múltiplos fornecedores, incluindo:

- OpenAI (via API Key)
- Cohere
- Anthropic (Claude)
- Modelos open-source (como LLaMA, Flan-T5, Mistral, etc.) via Hugging Face



Os componentes podem ser combinados e substituídos livremente, o que torna o LangChain altamente adaptável a diferentes arquiteturas e necessidades de negócio.

A curva de aprendizagem do LangChain pode ser ligeiramente acentuada devido à grande variedade de conceitos e componentes disponíveis. No entanto, a documentação é abrangente e inclui exemplos práticos, tutoriais e guias para casos de uso comuns.

O LCEL veio simplificar bastante o processo de criação de pipelines, ao permitir a definição declarativa de fluxos sem necessidade de escrita de código imperativo detalhado. Ainda assim, o domínio completo da framework pode exigir tempo, especialmente na fase de composição de agentes ou integração de ferramentas externas.

LangChain disponibiliza integração nativa com diversos sistemas de armazenamento de documentos, tanto tradicionais como vetoriais, tais como Elasticsearch e Weaviate, duas tecnologias open-source que permitem pesquisa vetorial, armazenamento de embeddings e indexação de documentos.

Estes sistemas são acedidos através de abstrações como `VectorStoreRetriever` e `DocumentLoaders`, que permitem a configuração e adaptação do processo de indexação e recuperação de informação de acordo com os requisitos específicos da aplicação.

LangChain possui uma comunidade ativa e em crescimento, com elevado dinamismo no repositório GitHub, contando com mais de cem mil estrelas. A empresa responsável pelo projeto, tem promovido o desenvolvimento contínuo da framework, bem como o lançamento de ferramentas complementares como o LangSmith, destinado à monitorização e depuração de aplicações baseadas em LLMs. Esta vitalidade comunitária traduz-se em documentação continuamente atualizada, partilha regular de boas práticas e integração frequente de contributos externos.

=====

<https://www.ibm.com/think/topics/langchain> <https://python.langchain.com/v0.1/docs/modules/chains/>

=====

## Haystack

Haystack é uma framework open-source desenvolvida pela empresa alemã Deepset, com o objetivo de facilitar a construção de pipelines baseadas em LLMs, especialmente para casos de uso como RAG, question answering, classificação, extração de informação e pesquisa semântica em documentos. A linguagem principal utilizada é Python. A primeira versão surgiu em 2020, tendo recentemente evoluído para a versão 2.0, com uma reformulação completa da sua arquitetura.

A principal inovação do Haystack 2.0 é a sua arquitetura orientada a componentes. Cada componente representa uma unidade funcional independente, com responsabilidade bem definida dentro de uma pipeline. Estes componentes são combinados de forma declarativa para formar pipelines personalizadas, robustas e escaláveis. Entre os tipos de componentes disponíveis encontram-se:

- **Document Stores:** responsáveis por armazenar documentos e suportar tanto índices tradicionais quanto vetoriais.
- **Retrievers:** mecanismos de recuperação de informação, com suporte a métodos tradicionais como BM25 e a recuperação semântica com embeddings.

- **Rankers:** permitem reordenar os documentos recuperados com base em critérios de relevância mais refinados.
- **Generators:** utilizam LLMs para gerar respostas com base na informação recolhida.
- **Prompt Nodes:** enviam prompts configuráveis para modelos locais ou remotos.
- **Routers:** introduzem lógica condicional nas pipelines, facilitando a criação de fluxos adaptativos.

As pipelines podem ser definidas em ficheiros YAML ou diretamente em Python, promovendo flexibilidade tanto para utilizadores técnicos como não técnicos.

Haystack destaca-se pela sua grande flexibilidade. A arquitetura baseada em componentes independentes permite a substituição e reconfiguração de cada etapa do fluxo de processamento, facilitando a adaptação a diferentes domínios, fontes de dados e estratégias de interação com LLMs. Os desenvolvedores podem ainda combinar múltiplos retrievers, utilizar lógica condicional com routers e integrar diversos serviços externos com relativa facilidade.

A curva de aprendizagem do Haystack pode ser moderada, especialmente para utilizadores que não estejam familiarizados com conceitos como pipelines declarativas ou integração com serviços externos. No entanto, a documentação oficial é bastante completa e a existência de pipelines pré-configuradas — como a `PredefinedPipeline.INDEXING` e a `PredefinedPipeline.RAG` — facilita bastante o início do desenvolvimento. Estas permitem, respetivamente, indexar documentos e realizar tarefas de RAG com configuração mínima.

Haystack oferece suporte nativo a várias tecnologias de armazenamento de documentos, como Elasticsearch e Weaviate, referidos anteriormente. Em ambiente de desenvolvimento, o Haystack oferece o `InMemoryDocumentStore`, uma opção *lightweight* que armazena os documentos diretamente em memória, sendo ideal para testes.

Haystack possui uma comunidade ativa. O repositório oficial no GitHub conta com mais de vinte mil estrelas (TODO referencia github), issues frequentemente respondidas, e releases regulares. A documentação é extensa, com guias, tutoriais e exemplos práticos.

=====

<https://medium.com/aimonks/haystack-an-alternative-to-langchain-carrying-llms-bf7c515c9a7e>  
<https://haystack.deepset.ai/overview/intro> <https://docs.haystack.deepset.ai/docs/pipeline-templates>

## LlamaIndex

TODO

## Spring AI

Spring AI é uma framework recente, disponibilizada publicamente no início de 2024, com o objetivo de simplificar o desenvolvimento de aplicações baseadas em inteligência artificial, especialmente no ecossistema Java. Inspirado por projetos como LangChain e LlamaIndex, o Spring AI surge como uma extensão natural do ecossistema Spring, promovendo a integração de LLMs em aplicações corporativas de forma modular, acessível e escalável.

A arquitetura do Spring AI é orientada a componentes e organizada em torno do conceito de *Advisors*, responsáveis por encapsular diferentes estratégias de interação com LLMs e bases de dados vetoriais. A framework disponibiliza dois tipos principais de *advisors* para fluxos RAG:

- **QuestionAnswerAdvisor**: foca-se na recuperação exata de informação a partir de dados externos, construindo respostas exclusivamente com base nos documentos recuperados da base vetorial.
- **RetrievalAugmentationAdvisor**: combina a informação externa com o conhecimento prévio embutido no modelo base, permitindo uma resposta enriquecida e mais flexível.

A comunicação com estes componentes é configurada programaticamente através da API do Spring AI, possibilitando a definição de parâmetros como o limiar de similaridade na pesquisa.

Adicionalmente, a framework estrutura os fluxos de processamento em módulos reutilizáveis, entre os quais se destacam:

- *Document Reader Modules* - para leitura e preparação de documentos;
- *Embedding Modules* - para geração de vetores a partir de texto;
- *Retriever Modules* - para pesquisa em bases vetoriais;
- *LLM Modules* - para interação com o modelo de linguagem.

Esta abordagem modular facilita a composição e manutenção de pipelines RAG personalizadas.

Apesar de ser uma framework emergente, o Spring AI apresenta uma estrutura suficientemente flexível para acomodar diversos casos de uso. A separação clara entre módulos permite que cada fase do pipeline seja configurada ou substituída conforme os requisitos específicos da aplicação.

A framework suporta múltiplos provedores de LLMs, incluindo OpenAI, Hugging Face, Mistral e Cohere, entre outros, com mecanismos de autenticação e configuração standard através do ecossistema Spring.

Por estar profundamente integrado com o ecossistema Spring, a framework beneficia de recursos como injeção de dependências, configuração centralizada, gestão de contexto e integração com outras soluções do universo Spring Boot, o que a torna especialmente atrativa para ambientes corporativos baseados em Java.

Um dos principais objetivos do Spring AI é tornar a utilização de LLMs mais acessível a programadores do ecossistema Java. A framework herda a familiaridade e consistência do paradigma Spring, oferecendo uma experiência previsível e bem documentada.

Os *advisors* e módulos podem ser facilmente instanciados e configurados, sendo suportados por exemplos concisos e tutoriais disponíveis na documentação oficial. A integração com ferramentas padrão do Spring (como o Spring Boot Actuator ou o Spring Configuration) facilita a observabilidade e a gestão de parâmetros em ambientes de produção.

Contudo, como se trata de uma framework ainda em evolução, podem existir limitações ao nível de abstrações mais avançadas quando comparada com alternativas mais consolidadas no ecossistema Python.

O Spring AI oferece integração nativa com várias bases de dados vetoriais, através da abstração `VectorStore`. Atualmente, estão disponíveis conectores para:

- **FAISS**
- **Qdrant**
- **Pinecone**
- **Weaviate**

Estes armazenamentos vetoriais podem ser utilizados diretamente nos módulos de recuperação, com suporte para parâmetros como o número de documentos a recuperar e o grau de similaridade exigido.

A framework prevê ainda a evolução para incluir mecanismos mais elaborados de pré-processamento de documentos, nomeadamente para segmentação, limpeza e enriquecimento semântico dos conteúdos.

Dado o seu lançamento recente, a comunidade do Spring AI ainda se encontra em crescimento. No entanto, beneficia do forte ecossistema da Spring Framework e da extensa base de utilizadores da comunidade Java. O projeto é mantido pela equipa oficial da Spring, o que garante qualidade no design, documentação consistente e ciclos de lançamento regulares.

A documentação oficial cobre os principais casos de uso, e já existem exemplos práticos disponíveis em repositórios públicos que demonstram a aplicação da framework em pipelines RAG.

### **Comparação resumo entre tecnologias**

Para resumir, na Tabela 3.1 estão descritos os principais pontos de comparação entre as diferentes tecnologias analisadas.

Tabela 3.1: Comparação entre tecnologias RAG

<b>Ferramenta</b>	<b>Arquitetura</b>	<b>Flexibilidade</b>	<b>Facilidade de utilização</b>	<b>Integração com bases vetoriais / document stores</b>	<b>Suporte, comunidade e documentação</b>
<b>LangChain</b>	Orquestração modular e declarativa	Elevada	Intermédia	FAISS, Pinecone, Chroma, Redis, Weaviate, Qdrant.	Comunidade / Suporte ++ ; Documentação extensa
<b>Haystack</b>	Arquitetura orientada a componentes	Elevada	Intermédia a alta	Suporte robusto com "Document Stores" como Elasticsearch, Qdrant, Weaviate; suportando indexação vetorial e tradicional.	Comunidade / Suporte +++ ; Documentação extensa
<b>Spring AI</b>	Arquitetura modular; integração com o ecossistema Spring.	Moderada a elevada	Alta para programadores Java	FAISS, Qdrant, Pinecone, Weaviate; integração através de "VectorStore".	Comunidade / Suporte + ; Documentação em crescimento

Em termos de arquitetura as tecnologias são semelhantes em alguns princípios gerais, mas diferem na forma como organizam os componentes. A LangChain usa o conceito de chains e agents que permite encadear múltiplos passos de forma declarativa. Já a Haystack possui uma arquitetura orientada a componentes reutilizáveis. Na Spring AI a arquitetura é modular e integrada no ecossistema Spring Boot com foco para desenvolvedores Java, usando abstrações típicas do Spring.

No que diz respeito à flexibilidade, LangChain e Haystack oferecem maior capacidade de personalização, com suporte a múltiplas configurações e integrações. O Spring AI, apesar de mais recente, apresenta uma modularidade sólida, embora mais orientada a padrões corporativos Java.

Em termos de facilidade de utilização, o Spring AI proporciona uma curva de aprendizagem

mais suave para programadores familiarizados com Spring Boot. A Haystack combina flexibilidade com pipelines pré-configuradas, ao passo que a LangChain, apesar de poderosa, exige maior domínio técnico para compor soluções complexas.

Todas as ferramentas analisadas oferecem integração com sistemas de armazenamento vetorial da atualidade, como FAISS, Qdrant e Weaviate. O suporte é robusto e adaptável em todas, com destaque para a abstração VectorStore no Spring AI e a diversidade de conectores nativos no Haystack.

Por fim, no que respeita a suporte e comunidade, LangChain e Haystack apresentam ecossistemas consolidados, com documentação extensa, comunidades ativas e evolução contínua — refletido na Tabela 3.1 com os níveis ++ e +++, respectivamente. O Spring AI, embora ainda em fase de maturação, conta com documentação estruturada e o respaldo da comunidade Spring, o que lhe confere um nível + na escala adotada, indicando um bom ponto de partida com potencial de crescimento acelerado.

### 3.2.3 RQ2- Quais são os desafios técnicos na implementação de uma solução baseada em RAG para suporte técnico?

Existem diversos desafios técnicos na implementação de uma solução RAG para suporte técnico, tais como para a indexação e recuperação de dados, a integração com sistemas existentes no sentido de alimentação do conhecimento e precisão e relevância das respostas.

#### Indexação, recuperação e relevância das respostas

A eficiência do RAG depende da capacidade de recuperar documentação relevante. No contexto de suporte técnico, a recuperação necessita ser precisa para fornecer soluções corretas o que é desafiador devido à complexidade e especificidade da documentação (Isaza et al. 2024a).

No que toca recuperação por similaridades semânticas, Soman e Roychowdhury 2024 refere que o uso de embeddings para chunks de texto grandes (> 200 palavras) resulta em valores de similaridade artificialmente altos. Isso sugere que, mesmo quando as frases não são semanticamente parecidas, o modelo acha que são, apenas por serem longas. Contudo, documentação que usa grande número de abreviações e parágrafos para um tópico tornam as observações mais relevantes. Além disso, concluiu-se palavras-chave mais próximas do começo de de uma frase são recuperadas com maior precisão.

Adicionalmente, estudos recentes revelam que sistemas RAG apresentam dificuldades significativas quando aplicados em ambientes empresariais. **RAGDoesNotWork2024** demonstram que, mesmo quando a resposta correta está presente no contexto, o sistema frequentemente falha em recuperá-la. Isso ocorre, em parte, devido ao desajuste entre a estrutura dos documentos técnicos (como FAQs, procedimentos, logs, etc.) e as estratégias tradicionais de segmentação em chunks.

Essa falha é confirmada por **SevenPoints2024**, que identificaram múltiplos pontos críticos no funcionamento de sistemas RAG, incluindo:

- Falta de conteúdo: Quando a informação necessária não está no contexto, o sistema pode responder com conteúdos enganosos, sugerindo que sabe a resposta mesmo sem dados de apoio.

- Fraca classificação da documentação: Mesmo com a informação presente no contexto, ela pode não ser corretamente classificada e conseqüentemente não recuperada.
- Informação não extraída: Caso haja informações contraditórias no contexto, o retriever pode apresentar falhas.
- Especificidade incorreta: O sistema pode gerar respostas muito vagas ou excessivamente específicas sem compreender especificamente o que foi solicitado.

Diversas técnicas de Finetuning podem ser utilizadas para contornar estas situações.

TODO melhorar daqui para baixo

Contextos maiores geram respostas mais precisas. A inclusão de metadados, como o nome do ficheiro e número do chunk, melhora a interpretação da informação recuperada. Modelos de embeddings open source também se mostram eficazes, especialmente em textos curtos. Para garantir resultados robustos, é essencial calibrar cuidadosamente o pipeline RAG — incluindo chunking, embeddings, recuperação e consolidação — além de manter uma monitorização contínua, dado que o sistema lida com entradas desconhecidas em tempo real.

### **Integração com Sistemas Existentes**

<https://arxiv.org/pdf/2409.13707>

<https://arxiv.org/pdf/2404.00657>

## **3.3 Trabalhos Relacionados**

TODO incluir isto?: Embora o foco desta dissertação seja a aplicação de RAG em contextos de suporte técnico, são também analisados trabalhos em domínios adjacentes quando estes oferecem contributos relevantes em termos de arquitetura, avaliação ou boas práticas.

### **3.3.1 Análise Individual**

#### **RAG Chatbot para a OptiMicro Technologies**

A OptiMicro, empresa de software Canadiana, decidiu apostar no desenvolvimento de um chatbot utilizando RAG para melhorar o seu serviço de apoio técnico da empresa, mais especificamente no seu serviço DentalWare.

O software foi desenvolvido através de uma plataforma lowcode denominada Flowise AI e a sua arquitetura consistiu em três fases principais: indexação, recuperação e geração. Na fase de indexação, foram utilizados registos de suporte técnico e manuais do software DentalWare, segmentados em chunks de texto. Os dados foram convertidos em vetores através do modelo all-MiniLM-L6-v2, acedido via API da HuggingFace, e armazenados numa base de dados vetorial Pinecone, escolhida pela sua elevada performance. Na etapa de recuperação, a query do utilizador é embedded com o mesmo modelo e comparada com os vetores indexados, sendo seleccionados os segmentos mais relevantes. Por fim, a resposta é gerada com o modelo LLaMA 2 (7B), executado localmente via Ollama.

Esta arquitetura encontra-se descrita no diagrama da Figura 3.1, onde é possível verificar de que forma os componentes se relacionam. É de notar que foram utilizados dois documentos

como fonte de informação externa definidos de forma estática, tornando o software um pouco restrito.

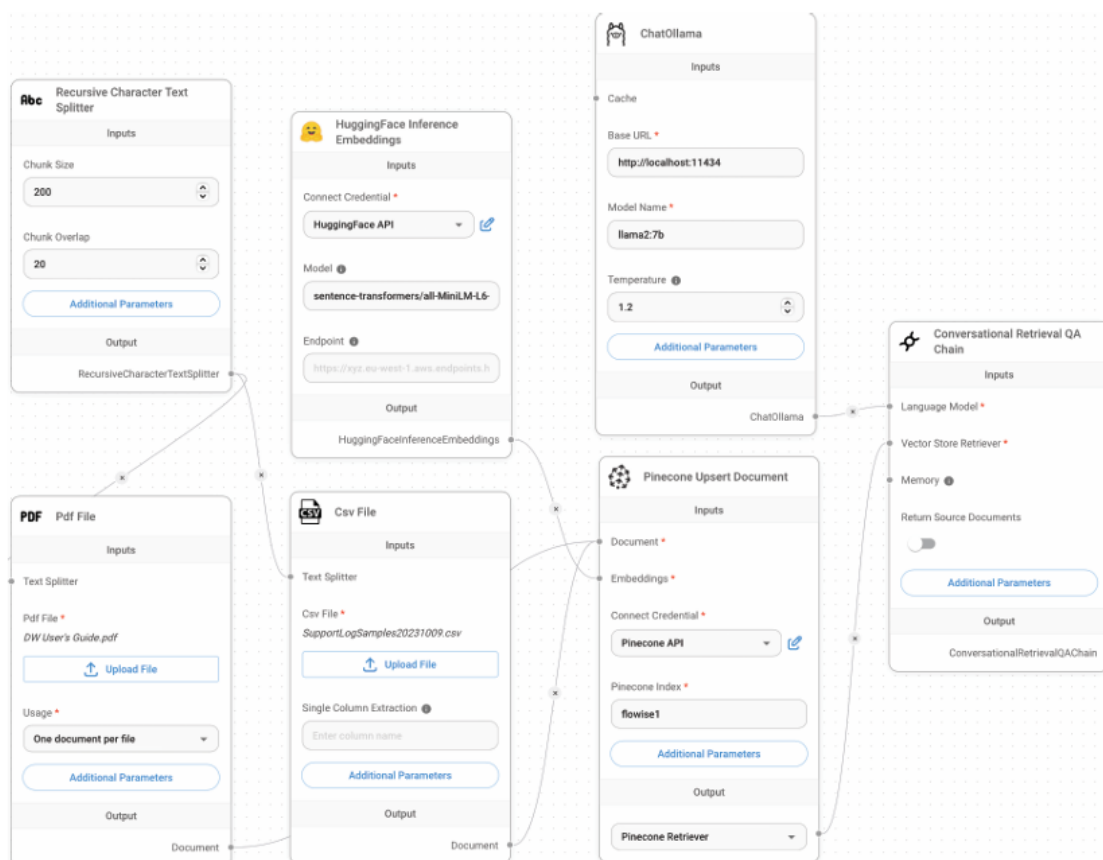


Figura 3.1: Arquitetura do chatbot RAG da OptiMicro (Lee et al. 2024)

Para avaliar o desempenho do chatbot, foram utilizadas 75 questões reais relacionadas com suporte técnico ao software DentalWare. As respostas geradas por este chatbot foram comparadas com as de um chatbot LLM genérico, tendo ambas sido avaliadas com base nos critérios de ROUGE (ROUGE-1, ROUGE-2 e ROUGE-L) e por humanos da OptiMicro. Os resultados demonstraram que o chatbot RAG obteve melhores pontuações em todas as métricas ROUGE, destacando-se com aumentos de 38%, 18% e 40%, respetivamente, face ao modelo genérico, o que evidencia uma maior fidelidade aos conteúdos técnicos. Na avaliação humana, o chatbot RAG obteve 20 respostas classificadas como boas, 18 como razoáveis e apenas 2 como fracas, enquanto o LLM genérico apresentou apenas 3 boas respostas e 2 razoáveis, totalizando 70 respostas consideradas fracas. Estes resultados confirmam a superioridade do modelo RAG no contexto de apoio técnico, pela sua capacidade de gerar respostas mais relevantes e alinhadas com os dados específicos da empresa.

TODO ponto negativa deste software: não foi implementado mecanismo para atualizar automaticamente a base de dados vetorial consoante updates na documentação

### Sistema RAG de Recomendação para Suporte Técnico

Isaza et al. 2024b propuseram um sistema de recomendação para resolução de incidentes em suporte técnico baseado em RAG, com o objetivo de sugerir soluções fundamentadas



em documentação.

A arquitetura do sistema encontra-se representada na Figura 3.2, sendo composta por cinco etapas principais. A primeira é o pré-processamento, onde certas características do incidente são normalizadas e comparadas com siglas ou nomes alternativos, de forma a melhorar a query de recuperação. Segue-se a classificação de tickets, através do classificador transformer IBM Slate 125m, onde o assunto e a descrição do incidente são analisados para determinar se a sua resolução é viável apenas com a informação fornecida — casos denominados single-turn. Caso o ticket não seja classificado como single-turn, a pipeline termina imediatamente. As etapas seguintes consistem na geração de uma query concisa a partir do conteúdo do ticket, seguida da recuperação com reranking, onde são selecionados os três documentos mais relevantes a partir de uma base de dados vetorial Milvus. A resposta final é gerada com base nesses documentos e é acompanhada de links para as fontes consultadas.

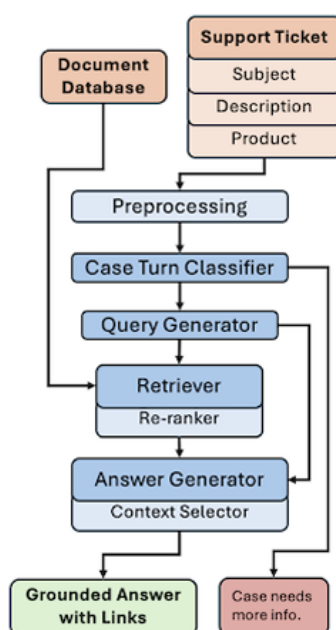


Figura 3.2: Arquitetura do sistema de recomendação de resolução de incidentes proposto por Isaza et al. 2024b

O sistema foi testado em diversos aspetos, quer na geração de queries ou quer na geração da respostas, tendo sido utilizados diferentes LLMs para cada vertente. O modelo Mixtral 8x7B Instruct, que é um LLM fine-tuned para interações dialogadas como chatbots, obteve um BertScore F1 de 0,91 na tarefa de normalizar incidentes em queries concisas, semelhante a LLMs maiores como Falcon-40B, porém com menor custo computacional. Na geração de respostas, este mesmo modelo, combinado com RAG, superou o GPT-4 em métricas como ROUGE-L F1 (0,41 vs. 0,34) e BertScore (0,87 vs. 0,86), destacando a eficiência de modelos menores com contexto recuperado. Os autores destacaram também que modelos fine-tuned com infusão de conhecimento técnico, como o modelo InstructLab-IT (7 mil milhões parâmetros), podem superar modelos de grande porte para casos gerais.

### Fabula

ficheiro fabula.pdf nas transferencias não é relacionado com IT support mas se calhar é interessante incluir para demonstrar outro caso de uso do RAG e pode dar algum insight útil

### **3.3.2 Conclusões**

## Bibliografia

- Isaza, Paulina Toro et al. (2024a). «Retrieval Augmented Generation-Based Incident Resolution Recommendation System for IT Support». Em: url: <https://arxiv.org/abs/2409.13707>.
- (2024b). «Retrieval Augmented Generation-Based Incident Resolution Recommendation System for IT Support». Em: *arXiv preprint arXiv:2409.13707*.
- Lee, Ho-Chit et al. (2024). «Development of an RAG-Based LLM Chatbot for Enhancing Technical Support Service». Em: *TENCON 2024-2024 IEEE Region 10 Conference (TENCON)*. IEEE, pp. 1080–1083.
- Soman, Sumit e Sujoy Roychowdhury (2024). «Observations on Building RAG Systems for Technical Documents». Em: Published as a Tiny Paper at ICLR 2024. url: <https://arxiv.org/pdf/2404.00657>.



## **Apêndice A**

### **Appendix Title Here**

Write your Appendix content here.