

Supply Chain Services

Um relatório comparando os pontos fortes e diferenciais dos provedores para permitir que as empresas tomem decisões de terceirização



Sumário Executivo 03

Posicionamento do Fornecedor 06

Introdução

Definição 10

Escopo do Relatório 11

Classificações do Fornecedor 11

Apêndice

Metodologia e Equipe 45

Biografias de Autores e Editores 46

Sobre nossa Empresa & Pesquisa 48

Supply Chain Operations Modernization Services 14 - 21

Quem Deve Ler Isto 15

Quadrante 16

Definição e Critério de Elegibilidade 17

Observações 19

Perfis dos Fornecedores 21

Supply Chain BPO Services 22 - 29

Quem Deve Ler Isto 23

Quadrante 24

Definição e Critério de Elegibilidade 25

Observações 27

Perfis dos Fornecedores 29

Circular Supply Chain Services 30 - 36

Quem Deve Ler Isto 31

Quadrante 32

Definição e Critério de Elegibilidade 33

Observações 34

Perfis dos Fornecedores 36

Supply Chain TMS Implementation Services 37 - 43

Quem Deve Ler Isto 38

Quadrante 39

Definição e Critério de Elegibilidade 40

Observações 41

Perfis dos Fornecedores 43

Autor: Sidney Corrêa Nobre

Aplicações com GenAI tem modernizado e transformado exponencialmente todo o supply chain.

Com a popularização do uso da IA e uma consolidação da GenAI como produto de mercado nos últimos anos, os processos **estão ainda mais integrados às soluções de mercado**, de modo que o **uso em larga escala no supply chain** tornou-se um divisor de águas, pois é um **acelerador de implementações e gestão mais madura no supply chain**.

Os fornecedores mais atentos e maduros investiram nos últimos anos em metodologias, plataformas, aquisição de empresas, conhecimento e capacitação com o objetivo de entender mais rapidamente em quais momentos e etapas dos processos produtivos investir e, também, como fazer o melhor uso dessas ferramentas nos processos do supply chain. Essas soluções de IA e GenAI estão, agora, amplamente aplicadas em todo o supply

chain e a todos os quadrantes avaliados neste relatório.

A modernização nos serviços do supply chain

Amplamente citado pelos clientes, assim como pelos fornecedores, há uma necessidade de que o atual momento de mercado permita que os projetos possam dispor de dois pilares muito significativos. Um deles consiste em ter algumas características das abordagens mais tradicionais e que contemplem o supply chain mais estratégico, bem como aborde toda a cadeia de valor como tem sido utilizado nas últimas décadas. O segundo pilar é a atual necessidade de utilizar soluções digitais e que contenham todo um roadmap de modernização e que não deixem lacunas de evolução tecnológica. Neste sentido, os caminhos que têm sido disponibilizados por vários fornecedores são de dispor de abordagens metodológicas que alguns chamam de Digital Supply Chain ou de Digital Integrated Supply Chain - que consiste em dispor de soluções digitais integradas (digital embedded). Para envolver esta evolução é necessário dispor de algumas características como dispor de uma abordagem amigável, consistente, flexível e ágil.

Aplicações no
formato de **agentes**
de IA são
utilizados em **larga**
escala como 1ª onda
de IA.



Sumário Executivo

Para colaborar com este tema, boas práticas como gestão de mudanças, comunicação e preparação para uma postura de atuação com as pessoas da organização passam a ser fundamentais para que a transformação das empresas possa fluir com um forte movimento de mudança cultural alinhado aos processos de transformação.

Assim, a cada dia as empresas têm sido preparadas para uma mudança de *mind set* de toda a organização. Muitos sabem como é difícil querer evoluir em uma nova abordagem da cadeia de valor dispondo de um grupo de pessoas com a mente ou com soluções tecnológicas ultrapassadas. Desejar ter soluções extremamente inovadoras e digitais e não dispor de uma estruturação e um de planejamento de todo o processo não são boas alternativas. Neste movimento, fica evidente que o *supply chain* nos dias de hoje deve ser trabalhado sincronizadamente como abordagem de todo o processo e, assim, dispor de soluções digitais modernas para não ficar limitado em momento algum ao longo da jornada de transformação.

Temos visto também amplamente a prática do uso de portfólio de serviços, metodologias aplicadas ao SCM & Digital e o entendimento da cadeia de valor sendo trabalhados desde o início do planejamento para atingir uma evolução que esteja em sintonia com a transformação desejada pelos clientes.

Durante as análises para este estudo, foi identificado que com essas abordagens os projetos têm sido cada vez mais assertivos quanto às expectativas de implementação, mais rápidos em termos resultados e os horizontes tecnológicos mais acelerados e claros. Não há ressalvas ou reclamações de que os projetos tenham ficados mais curtos, mas, pelo contrário, esse tem sido um ponto positivo. Com o uso de soluções mais assertivas, as soluções têm se tornado mais eficazes, diminuindo as barreiras para dispor de um *supply chain* mais digital e ainda mais eficiente.

Supply chain BPO services

Com a ampliação dos portfólios de serviços através de novas soluções em plataformas e a GenAI, os serviços de BPO em todo o *supply chain* tiveram um incremento

na abrangência ao longo da cadeia e na profundidade dos diversos serviços ofertados. Soluções já praticadas nos últimos anos, como o de Planejamento de Demanda As a Service, gêmeo digital na manufatura, torres de controle e RPA, tiveram recentemente ao seu lado alguns novos serviços no leque de soluções, como: os agentes de procurement, de logística, de vendas, armazenagem e de distribuição. Este incremento de soluções traz, além do conhecimento da tecnologia, um valor agregado adjunto a essas soluções. Disponibilizam, assim, profissionais com valor agregado que trazem experiência e transferência de conhecimento de forma acelerada, seja na adoção de boas práticas ou na gestão contínua da operação ao longo de meses ou de anos.

Supply chain circular services

Neste segundo ano de avaliação deste quadrante, foi constatado que o tema no Brasil teve uma valorização que merece atenção, já que os fornecedores estão mais sintonizados em fomentar as boas práticas e abordagens metodológicas ao mercado. Eles demonstram com mais desenvoltura toda a valorização

aos clientes, a importância e as abordagens capazes de tangibilizar os resultados, além dos benefícios qualitativos inerentes às boas práticas do *supply chain*. Contribuindo para essa evolução, há um aumento de maturidade das empresas, eventos locais e globais, como a COP2030 no Brasil, que têm reforçado a disseminação para toda a sociedade.

Um grande fator positivo é a aproximação do tema da cadeia circular com os trabalhos de ESG. A cultura dos serviços circulares aporta vários mecanismos de mensuração dos resultados na cadeia de valor, pelo próprio convívio e da necessidade de dispor de metodologia, controles de processo, bem como todas métricas de ganhos e custos envolvidos. Prevemos que este fator deve fortalecer os temas de ESG e, em conjunto, convergir para uma sociedade mais consciente e uma cadeia de valor mais eficiente.

Outras novas soluções e ofertas chegam de forma mais estruturada, como empresas especializadas em bases de informação e dados que, por exemplo, compartilham muitas características de custos e emissão de carbono no setor de transportes, disseminando mais



compreensão não só dos custos, mas de mecanismos para melhor avaliar de forma mais transparente vários aspectos das emissões de carbono.

Supply chain TMS implementation services

A apresentação das empresas que modelam e implementam as soluções de gestão de transportes (TMS) também é destaque nas análises deste relatório. No Brasil, esse serviço tem conquistado um aumento da dimensão de implementações pelas empresas que atuam no *supply chain*. No atual momento, há um aumento interessante e que tem chamado a atenção para uma nítida melhoria na estruturação de plataformas que se tornaram mais robustas, estáveis, confiáveis e mais bem integradas aos ERPs. Essas implementações eram uma lacuna nos negócios de muitas empresas no Brasil e que, associadas ao momento tributário relacionado à reforma, estão exigindo com que muitas organizações façam estudos de planejamento tributário com redefinição de locais industriais e de centros de logística. Todo esse cenário tem aumentado a necessidade de melhor gestão e estruturação.

Os clientes têm constantemente elaborado processos de requisições de informações e de propostas (RFIs e RFPs) com o intuito de conhecer e ter melhor visibilidade de quais são os fornecedores, suas abordagens e capacitações com times experientes e certificados pelas plataformas e com o conhecimento das regiões e tributações específicas, além de experiência comprovada. Esse conjunto de necessidades faz com que as decisões por empresas fornecedoras e realmente capacitadas seja uma tarefa difícil e de uma jornada de implementação e transformação bastante relevante. Este estudo destaca a forma de atuação e quais são os fornecedores que estão se organizando com metodologias, contratação de novos recursos e capacitação de profissionais internos que possam suportar a demanda para o mercado local.

Soluções para um supply chain cada vez mais digital, moderno e maduro têm proporcionado às empresas resultados ainda mais efetivos, rápidos e consistentes. Os executivos destas empresas têm conseguido aliar fornecedores maduros e soluções tecnológicas mais disruptivas com soluções de GenAI para toda a cadeia de valor. Não basta só ser tecnológico, é preciso dispor de maturidade e experiência para evoluir rapidamente.





Posicionamento do Fornecedor

Página 1 of 4

	Supply Chain Operations Modernization Services	Supply Chain BPO Services	Circular Supply Chain Services	Supply Chain TMS Implementation Services
4flow	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
Accenture	Leader	Leader	Leader	Leader
Alvarez & Marsal	Rising Star ★	Not In	Product Challenger	Product Challenger
Andersen Consulting	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
Aquanima	Not In	Contender	Not In	Not In
Atos	Contender	Not In	Not In	Not In
Bain & Company	Contender	Not In	Product Challenger	Not In
BCG	Contender	Not In	Contender	Not In
Birlasoft	Contender	Not In	Not In	Not In
BRQ	Product Challenger	Not In	Not In	Not In





Posicionamento do Fornecedor

Página 2 of 4

	Supply Chain Operations Modernization Services	Supply Chain BPO Services	Circular Supply Chain Services	Supply Chain TMS Implementation Services
Deloitte	Leader	Leader	Leader	Leader
Exed Consulting	Leader	Leader	Not In	Rising Star ★
EY	Leader	Product Challenger	Leader	Leader
Falconi	Contender	Not In	Contender	Not In
Fiorde Group	Not In	Contender	Not In	Not In
GEP	Product Challenger	Product Challenger	Not In	Not In
Gi BPO	Not In	Contender	Not In	Not In
IBM	Product Challenger	Leader	Product Challenger	Not In
ILOS	Product Challenger	Not In	Leader	Rising Star ★
Infotec Brasil	Not In	Product Challenger	Not In	Not In





Posicionamento do Fornecedor

Página 3 of 4

	Supply Chain Operations Modernization Services	Supply Chain BPO Services	Circular Supply Chain Services	Supply Chain TMS Implementation Services
Level Group	Not In	Contender	Contender	Not In
Leverage+	Contender	Product Challenger	Not In	Not In
Lincros	Not In	Contender	Not In	Not In
LTIMindtree	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
MadeinWeb	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
Moby	Not In	Market Challenger	Not In	Contender
Peers	Leader	Not In	Leader	Leader
Peloton	Product Challenger	Rising Star ★	Product Challenger	Product Challenger
PwC	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger
Sequor	Product Challenger	Leader	Product Challenger	Not In





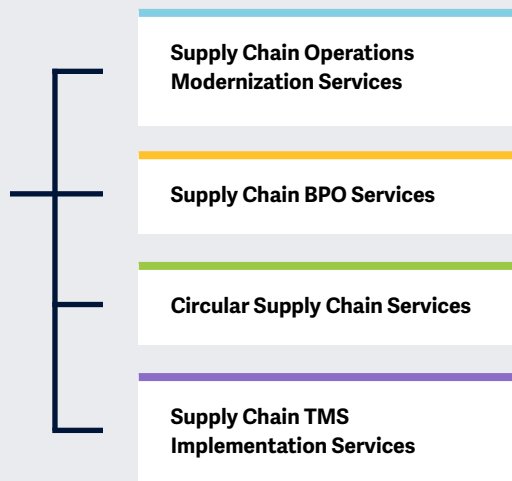
	Supply Chain Operations Modernization Services	Supply Chain BPO Services	Circular Supply Chain Services	Supply Chain TMS Implementation Services
Stefanini	Leader	Not In	Not In	Not In
Supply Solutions	Not In	Contender	Not In	Not In
TCS	Leader	Leader	Rising Star ★	Product Challenger
Tech Mahindra	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
T-Systems	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Product Challenger
UniSoma	Contender	Product Challenger	Not In	Not In
UST	Contender	Not In	Contender	Contender
Wipro	Product Challenger	Not In	Rising Star ★	Not In
Xcelis Solutions	Product Challenger	Rising Star ★	Not In	Contender



Principais áreas de foco do estudo

Supply Chain Services 2025

Ilustração Simplificada. Fonte: ISG 2025



Definição

O cenário da cadeia de suprimentos se transforma rapidamente, movido pela convergência de inovação, complexidade e volatilidade. As empresas encaram desafios devido às incertezas globais, mudanças na demanda, busca por serviços mais rápidos, ecológicos e personalizados, além do aumento de tarifas que impactaram produção geral e cadeias de suprimentos.

Em resposta a esses desafios, as empresas estão repensando suas estratégias de cadeia de suprimentos. Utilizando tecnologia avançada, consultoria especializada e insight de dados para ter competitividade e resiliência. O foco mudou para criação de cadeias de suprimentos inteligentes, ágeis e ambientalmente responsáveis que possam se adaptar e prosperar frente a mudanças constantes. Essa onda de inovação não aborda só desafios atuais, mas também lança bases para cadeia de suprimentos do futuro: conectada, adaptável e preparada para o futuro.

Este estudo avalia capacitações de fornecedores em domínios chave, como consultoria da cadeia de suprimentos, modernização de operações, serviços gerenciados e soluções circulares da cadeia de suprimentos. Espera-se que os fornecedores otimizem cadeias de suprimentos usando tecnologias movidas por IA, como modelo de agente, análise preditiva e automação, em combinação com IoT, blockchain, gêmeos digitais e ML. O estudo destaca a colaboração em tempo real, a tomada de decisão com dados e a orquestração de dados para apoiar sustentabilidade e progresso em direção à neutralidade líquida de carbono.

Empresas, hoje, buscam fornecedores que:

- se adaptem a vários níveis de maturidade digital nas unidades de negócios e regiões.
- forneçam soluções modulares, escaláveis e específicas por setor.
- acelerem ROI por melhorias mensuráveis no processo.
- alinhem transformação com metas ESG e de economia circular.



Escopo do Relatório:

Neste relatório de quadrantes do ISG Provider Lens®, o ISG abrange os seguintes 4 (quatro) quadrantes para serviços/soluções: Supply Chain Operations Modernization Services, Supply Chain BPO Services, Circular Supply Chain Services e Supply Chain TMS Implementation Services.

Este estudo ISG Provider Lens® oferece aos tomadores de decisão de Negócio e TI:

- Transparência sobre os pontos fortes e fracos dos fornecedores de serviço relevantes;
- Um posicionamento diferenciado dos fornecedores por segmentos (quadrantes);
- Foco no mercado regional.

O estudo serve como uma importante base de tomada de decisão para o posicionamento, relacionamentos-chave e considerações de estratégia de vendas. Os consultores e clientes corporativos do ISG também usam

informações desse estudo para avaliar seus relacionamentos com fabricantes atuais e potenciais relacionamentos.

Classificações do Fornecedor

A posição do provedor reflete a adequação dos provedores para um segmento de mercado definido (quadrante). Sem mais acréscimos, a posição sempre se aplica a todas as classes e setores de porte de empresa. Caso os requisitos de serviço dos clientes corporativos sejam diferentes e o espectro de provedores operando no mercado local seja suficientemente amplo, uma diferenciação adicional dos provedores por desempenho é feita de acordo com o público-alvo de produtos e serviços. Ao fazer isso, o ISG considera os requisitos da indústria ou o número de funcionários, bem como as estruturas corporativas de clientes e provedores de posições de acordo com sua área de foco. Como resultado, o ISG os diferencia, se necessário, em dois grupos-alvo de clientes definidos da seguinte forma:

Mercado de Médio Porte: Empresas com 100 a 4.999 funcionários ou faturamento entre US\$ 20 milhões e US\$ 999 milhões com sede central no respectivo país, geralmente de propriedade privada.

- **Grandes contas:** empresas multinacionais com mais de 5.000 funcionários ou receita acima de US\$ 1 bilhão, com atividades em todo o mundo e estruturas de tomada de decisão distribuídas globalmente.

Os quadrantes ISG Provider Lens® são criados usando uma matriz de avaliação contendo quatro segmentos (Líder, Produto e Desafiador de Mercado e Concorrente), e os provedores são posicionados de acordo. Cada quadrante do ISG Provider Lens™ pode incluir um(s) provedor(es) de serviços que o ISG acredita ter um forte potencial para passar para o quadrante Líder. Esse tipo de provedor pode ser classificado como Rising Star.

- **Número de provedores em cada quadrante:** o ISG classifica e posiciona os provedores mais relevantes de acordo com o escopo do relatório para cada quadrante e limita o máximo de provedores por quadrante a 25 (exceções são possíveis).





Classificação dos Provedores: Quadrantes Chave

Product Challengers:

Os Product Challengers oferecem um portfólio de produtos e serviços que fornece uma cobertura acima da média dos requisitos corporativos, mas não são capazes de fornecer os mesmos recursos e força de atuação que os Leaders em relação às categorias e mercados individuais. Frequentemente, isso se deve ao tamanho do respectivo fornecedor ou uma trajetória mais fraca dentro do respectivo segmento-alvo.

Contenders:

Os concorrentes que se encontram neste quadrante ainda carecem de produtos e serviços maduros ou profundidade e amplitude suficientes em sua oferta, mas também mostram alguns pontos fortes e potencial de melhoria em seus esforços de atuação no mercado. Esses fornecedores geralmente são generalistas ou participantes de nicho.

Leaders:

Os Leaders entre os fornecedores / provedores têm uma oferta de produtos e serviços altamente atraente e um mercado e posição competitiva muito fortes; eles cumprem todos os requisitos para uma atuação bem-sucedida no mercado. Eles podem ser considerados formadores de opinião, impulsionando estrategicamente o mercado. Eles também garantem estabilidade e resistência inovadoras.

Market Challengers:

Os Market Challengers também são muito competitivos, mas ainda há um potencial de melhoria significativa no portfólio e eles ficam claramente atrás dos Leaders. Frequentemente, os Market Challengers são fornecedores estabelecidos que levam mais tempo para lidar com novas tendências devido ao seu tamanho e estrutura da empresa e, portanto, têm algum potencial para otimizar seu portfólio e aumentar sua atratividade.





Classificação dos Provedores: Quadrantes Chave

★ Rising Stars

Os Rising Stars são geralmente os Product Challengers com alto potencial no futuro. As empresas que recebem o prêmio Rising Star têm um portfólio promissor, incluindo o roadmap necessário e o foco adequado nas principais tendências do mercado e requisitos do cliente. Os Rising Stars também possuem uma excelente gestão e compreensão do mercado local. Este prêmio é concedido apenas a fornecedores ou prestadores de serviços que fizeram um progresso significativo em direção a suas metas nos últimos 12 meses e devem alcançar o quadrante Leader nos próximos 12-24 meses devido ao seu impacto acima da média e força para inovação.

Not in

O provedor de serviços ou fornecedor não foi incluído neste quadrante. Pode haver um ou vários motivos pelos quais essa designação foi aplicada: O ISG não conseguiu obter informações suficientes para posicionar a empresa; a empresa não fornece o serviço ou solução relevante conforme definido para cada quadrante de um estudo; ou a empresa não se qualificou devido à sua participação no mercado, receita, capacidade de entrega, número de clientes ou outras métricas de escala a serem comparadas diretamente com outros fornecedores no quadrante. A omissão no quadrante não significa que o provedor ou fornecedor do serviço não ofereça esse serviço ou solução, nem confere qualquer outro significado.





Quem Deve Ler Isto

Este relatório é relevante para fornecedores de serviços de iniciativas de modernização de operações da cadeia de suprimentos de ponta a ponta, com consultoria, implementação e serviços gerenciados no Brasil, ajudando-os a compreender sua posição no mercado, e para empresas que buscam avaliar esses fornecedores. Neste quadrante, a ISG destaca o posicionamento atual no mercado desses fornecedores com base na profundidade de suas ofertas de serviços e na presença de mercado.

Profissionais de tecnologia

Devem ler este relatório para compreender as capacidades dos fornecedores de soluções digitais e serviços que podem ajudá-los a aprimorar suas entregas para cadeia de suprimentos e seu posicionamento relativo no mercado brasileiro, e para compreender quais ferramentas, serviços e soluções habilitadas com novas tecnologias os fornecedores ofertam para modernização deste mercado.

Profissionais de transformação digital

Devem ler este relatório para entender como os fornecedores de operações e serviços de modernização para cadeia de suprimentos podem apoiá-los em suas iniciativas de transformação digital através de serviços, soluções e ferramentas suportadas por IA e novas tecnologias, visando modernizar a cadeia de suprimentos.

Profissionais de estratégia e cadeia de suprimentos

Devem ler este relatório para compreender o posicionamento relativo dos fornecedores no mercado brasileiro, e como os fornecedores de serviços de operação, planejamento e previsão, execução, fabricação, pós-venda e aquisição podem impulsionar os resultados de seus negócios na cadeia de suprimentos.

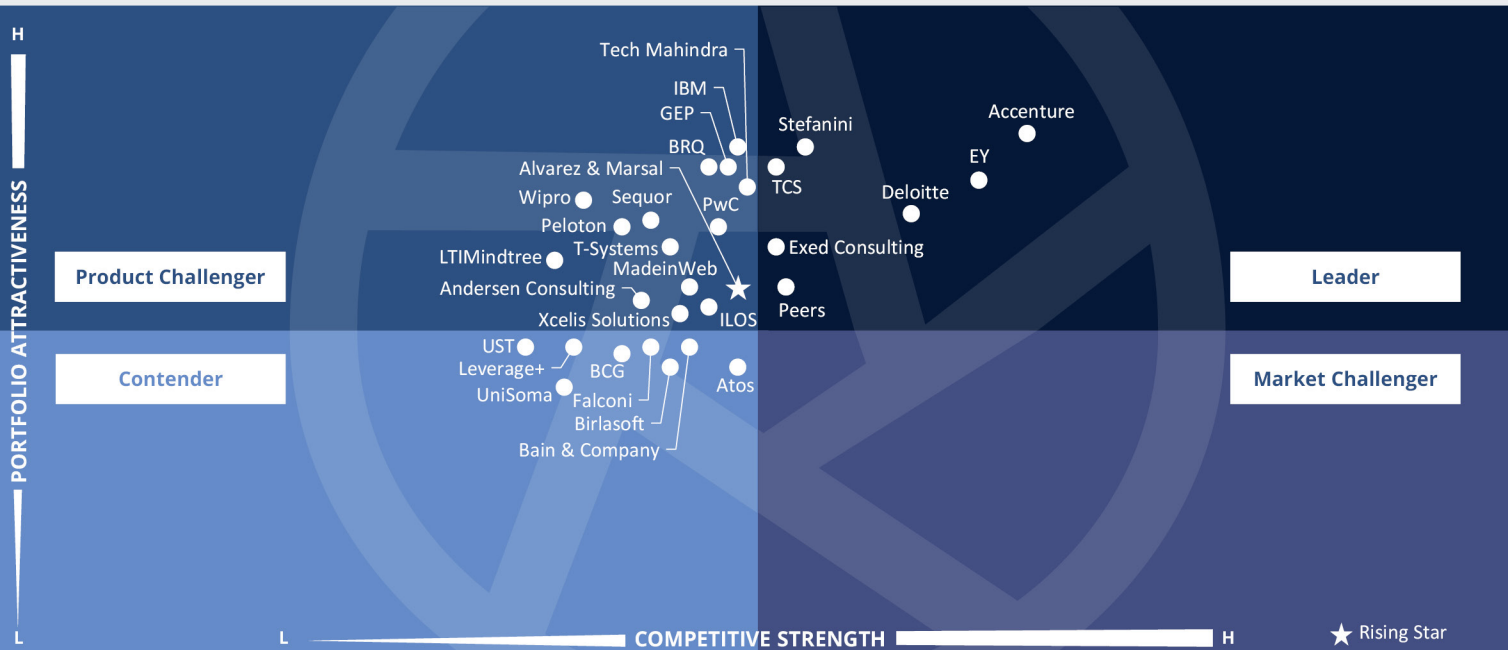
Profissionais de compras

Devem ler este relatório para desenvolver uma compreensão mais aprofundada a respeito do cenário atual dos fornecedores de serviços de consultoria em cadeia de suprimentos no mercado brasileiro, permitindo que os profissionais tomem decisões mais informadas, melhorem a eficiência operacional e fortaleçam suas parcerias comerciais.



Supply Chain Services Supply Chain Operations Modernization Services

Brasil 2025



Este quadrante avalia fornecedores de serviços que apoiam iniciativas de **modernização de operações da cadeia de suprimentos**, com **soluções em consultoria e implementação** para transformar a cadeias de suprimentos em operações mais ágeis, resilientes.

Sidney Nobre



Supply Chain Operations Modernization Services

Definição

Este quadrante avalia fornecedores de serviços que apoiam iniciativas de modernização de operações da cadeia de suprimentos de ponta a ponta, com consultoria, implementação e serviços gerenciados para transformar cadeias de suprimentos tradicionais em operações ágeis, resilientes e orientadas por dados.

As empresas buscam fornecedores para modernização por tecnologias digitais, processos otimizados e modelos operacionais avançados para maior visibilidade da cadeia de suprimentos, menos custos operacionais e suporte à mudança para estratégias resilientes e circulares da cadeia de suprimentos.

Buscam fornecedores com melhor visibilidade, processos guiados por dados, orquestração de dados, conformidade, gestão de mudanças e transformação digital.

Os fornecedores devem acomodar os níveis de maturidade digital e abordar complexidades de sistemas legados; permitir cadeias de suprimentos resilientes e prontas para o futuro com IA, automação e análise para insights em tempo real, informar decisões e

otimizar subprocessos no SCM, como gestão e planejamento de estoque, conforme dão suporte à transformação escalável nos diversos setores e cenários da cadeia de suprimentos.



Critérios de Qualificação

1. Utilizar **modelos de referência**, **modelos de framework de avaliação** e **melhores práticas** para apoiar a modernização.
2. Ter **equipe de consultores estabelecida** com experiência em tecnologia e **especialização da cadeia de suprimentos**.
3. Fornecer **serviços vitais da cadeia de suprimentos** que ofereçam suporte a pelo menos duas **áreas de operações**, incluindo **planejamento e previsão, execução, fabricação, pós-venda e aquisição**.
4. Oferecer **ferramentas, soluções e serviços habilitados para IA** para atender a **requisitos complexos de modernização**.
5. Projetar **soluções técnicas** alinhadas à **arquitetura de referência**, à maturidade digital e aos **objetivos de negócios dos clientes** e aos **desafios do setor**.
6. Fornecer **capacitações de suporte**, como **ADM, segurança de dados, conformidade** e soluções personalizadas.
7. Apresentar **casos de uso referenciáveis** para cadeia de suprimentos orientadas por dados, **orquestração de dados e automação de funções da cadeia de suprimentos**.
8. Demonstrar **estratégia de crescimento robusta** e roteiro de inovação para fornecer **cadeia de suprimentos preparada para o futuro**.
9. Apresentar **forte portfólio** de consultoria com **design thinking** e **metodologias alternativas** para envolver consumidores no design de produtos, serviços e **roteiros de transformação**.



Observações

Com a abordagem adotada para o quadrante do *Supply Chain Advisory Modernization Services*, foi possível avaliar que as empresas fornecedoras de serviços continuam desempenhando um papel relevante no mercado, pois estão evoluindo de forma estruturada em sua abordagem metodológica, trazendo consistência nos conceitos e novos aceleradores em todo o *Supply Chain*.

Tem sido destacado que as soluções integradas da cadeia de valor às iniciativas de Inteligência Artificial, soluções automatizadas e mais modernas, estão intrinsecamente relacionadas, contribuindo para que as implementações e jornadas de transformação digital sejam cada vez mais transparentes e com expectativas mais sólidas.

Uma vez que essa abordagem e visão estão mais bem estruturadas, as iniciativas de implementação também têm obtido maior êxito, com melhor assertividade tanto em relação à expectativa de escopo quanto à efetividade no tempo de execução. Estão mais assertivas e, assim, podem ter um custo

mais realista e menos arriscado. Logicamente, isso é consequência do avanço conjunto de fornecedores e clientes nessas iniciativas.

Nesse sentido, a possibilidade de estar participando com visibilidade neste quadrante, dado o grande número de fornecedores envolvidos, tem sido muito disputada, e os resultados têm se mostrado cada vez mais desafiadores.

Uma observação importante que ressaltamos é que, no momento em que são agregadas as iniciativas de capacidade consultiva e de capacidade de implementação, as métricas de comparação utilizadas no passado foram ajustadas para considerar esses dois pilares conjuntamente. Isso destaca a importância de unir as capacidades consultivas às de implementação das soluções.

De um total de 39 empresas avaliadas para este estudo, 30 se qualificaram para este quadrante, sendo 7 líderes e uma Rising Star.

accenture

Accenture: continua evoluindo o portfólio de serviços em todo o *Supply Chain*, incluindo uma abordagem integrada com IA em todas as ofertas. As aquisições de empresas continuam a ser feitas e contam com um suporte metodológico para maximizar o aproveitamento do *onboarding* das empresas adquiridas.

Deloitte.

Deloitte: a Deloitte além de incorporar as abordagens de IA a suas ofertas, tem aproveitado a sinergia da forte estrutura de impostos (TAX) do Brasil, para alavancar as iniciativas relacionadas ao momento de reforma tributária integrada ao *Supply Chain*.

Exed Consulting

Exed Consulting: a Exed faz grande utilização da sua expertise e base de clientes em soluções SAP com o conhecimento de *supply chain*, potencializando conjuntamente a estruturação consultiva, as iniciativas de implementação e a modernização das implementações.

EY

EY: vem atualizando o portfólio de soluções e metodologia, incluindo IA e Gen AI, em todas as ofertas, obtendo resultados ainda mais disruptivos como apresentados nas ofertas de *Procurement*, *Manufacturing* e *Smart Digital*.

PEERS Consulting Technology

Peers: tem trazido a jovialidade de uma estrutura interna mais ágil, as experiências de novas aquisições de empresas envolvendo *Analytics*, e a experiências de executivos sêniores de mercado, compondo um mix ágil e assertivo na abordagem dos clientes para poder continuar crescendo ano a ano

Stefanini

Stefanini: a Stefanini tem utilizado da sua sinergia global e centros de competência, soluções inovadoras como como IA, IoT, blockchain e uso intenso de análise de dados à seus clientes no Brasil com uma abordagem consultiva e moderna.



Supply Chain Operations Modernization Services



TCS: a TCS tem aportado uma abordagem comercial mais flexível ao mercado local e o relacionamento de grandes contas globais que estão no Brasil. Desta maneira tem aproveitado a sinergia global agregado a um *approach* que tem facilitado o crescimento no SCM no Brasil.

Alvarez & Marsal

Alvarez & Marsal: com uma abordagem mais pragmática e muitas vezes relacionada a gestão de projetos baseados em sucesso, tem conquistado vários clientes no *supply chain* no Brasil, mostrando muito valor agregado e comprometimento com os resultados dos projetos nos clientes locais.



Accenture



“Accenture é líder por agregar soluções de IA e GenAI com modernização em larga escala. Com experiência em todos os segmentos de indústrias, consegue rapidamente compartilhar conhecimento com seus clientes no Brasil quando necessário.”

Sidney Nobre

Visão Geral

A Accenture está sediada em Dublin, Irlanda. Tem mais de 801.000 funcionários em 49 países. No FY24, a empresa gerou US\$ 64,9 bilhões em receita, sendo a Consultoria seu maior segmento. Nos últimos anos, vem consolidando as aquisições em todo o *supply chain* e ressalta que adotou metodologia própria para reforçar as consolidações em empresas adquiridas como Tenchi Security (Brasil), Staufen AG (DE, IT, CH, US, MX e BR), Green Domus, além de outras empresas de tecnologia, ampliando portfólio de serviços e participação no mercado.

Pontos Fortes

Combinação de de IA + GenAI + Agentic IA for Supply Chain: a aplicação de inteligências artificiais está no centro das propostas de valor aos clientes. Com soluções de agentes de IA em toda a cadeia de valor, aceleram a adoção e a maturidade de soluções aos clientes. Potencializar os profissionais de *supply chain* com todas as automações para conseguir focar em inovação, melhoria e criação de valor e vantagem competitiva.

Plataforma disruptiva no Supply Chain

Transformation: com um time experiente e plataformas de mercado que abordam toda a cadeia, como procurement, manufatura, excelência operacional, logística e sustentabilidade, a empresa tem oferecido soluções sólidas aos clientes.

Escala na capacidade de entrega: um time sempre atualizado e capacitado em todas as ofertas aos clientes permite resolver problemas complexos em todo o *supply chain* em vários segmentos, tecnologias e plataformas de mercado.

Capacidade e consolidação das empresas

adquiridas: a constante aquisição de empresas para o seu conglomerado trouxe uma necessidade de uso de metodologia de consolidação de empresas, aprendizados e de reter boas práticas, tecnologias e sinergias, de modo a convergir conceitos e soluções para várias práticas da empresa.

Ponto de atenção

Pela robustez de sua oferta, a Accenture pode encontrar dificuldades de execução para clientes que tenham uma baixa maturidade, seja de negócio, tributária ou estruturação de dados, o que pode demandar soluções mais longas com risco de rejeição, podendo ser uma barreira para segmentos menos evoluídos.





Supply Chain BPO Services

Quem Deve Ler Isto

Este relatório é relevante para fornecedores de serviços de *Supply Chain Business Process Outsourcing* no Brasil, ajudando-os a compreender sua posição no mercado e para empresas que buscam avaliar esses fornecedores. Neste quadrante, a ISG destaca o posicionamento atual no mercado desses fornecedores com base na profundidade de suas ofertas de serviços e na presença de mercado.

Profissionais de tecnologia

Devem ler este relatório para compreender o posicionamento relativo e as capacidades dos fornecedores que podem auxiliá-los na execução de serviços de ponta a ponta na cadeia de suprimentos, além de impulsionar a inovação, a transformação digital e a adoção de tecnologias emergentes, como inteligência artificial generativa e agentes de IA.

Profissionais de estratégia e cadeia de suprimentos

Devem ler este relatório para entender como os fornecedores de serviços de *Business Process Outsourcing* em cadeia de suprimentos se qualificam em gestão de riscos, análise de dados, conformidade e gestão de mudanças, e como estes fornecedores podem impulsionar os resultados de seus negócios através de suas especializações.

Profissionais de compras

Devem ler este relatório para desenvolver uma compreensão mais aprofundada do cenário atual dos fornecedores de serviços de *Business Process Outsourcing* em cadeia de suprimentos no mercado brasileiro, permitindo que os profissionais tomem decisões mais informadas, melhorem a eficiência operacional e fortaleçam suas parcerias comerciais.

Profissionais de cadeia de suprimentos

Devem ler este relatório para entender como os fornecedores de serviços podem apoiá-los em suas iniciativas de terceirização da cadeia de suprimentos, aprimorando o gerenciamento de logística, atendimento de pedidos, logística reversa e atendimento ao cliente, além de compreender o posicionamento relativo destes fornecedores no mercado brasileiro.





Este quadrante avalia fornecedores de **BPO da cadeia de suprimentos**, que integram e **gerenciam funções** específicas da cadeia de suprimentos, **destacando o uso de tecnologias** como automação, IA, IoT, RPA, blockchain e análise de big data dentro outras.

Sidney Nobre



Supply Chain BPO Services

Definição

Este quadrante avalia fornecedores de BPO da cadeia de suprimentos, gerenciando funções específicas da cadeia de suprimentos e aproveitando tecnologias avançadas, como IA, IoT, blockchain e análise de big data.

As empresas buscam fornecedores com suporte em aquisições, otimização de estoque, atendimento de pedidos, transporte, atendimento ao cliente e gestão de logística para impulsionar a eficiência operacional, reduzir custos e melhorar visibilidade e capacidade de resposta nas cadeias de suprimentos.

No cenário atual, serviços de aquisição e pós-venda são áreas mais importantes para adoção do BPO. Os fornecedores devem demonstrar capacidade de integrar tecnologias como automação, IA, chatbots, RPA, analytics preditivo, análise de sentimentos e NLP, junto com modelos de entrega como dados como serviço, gestão de riscos como serviço e conformidade como serviço. Devem apoiar suas ofertas com frameworks de terceirização

orientados a resultados, focados em otimização de processos, eficiência de custos e escalabilidade operacional.



Critérios de Qualificação

1. Ter uma **visão forte** para expandir a **prática de F&A** e oferecer **serviços de BPO** de ponta a ponta na cadeia de suprimentos.
2. Demonstrar **especialização no setor e no domínio** com **empregados de tempo integral (FTEs) treinados verticalmente** para gerenciar funções essenciais da **cadeia de suprimentos** e liderar a **implementação digital do roteiro**.
3. Utilizar **metodologias, framework e melhores práticas comprovadas** para dar suporte à **otimização de custos e processos**.
4. Demonstrar **especialização no domínio** em **tecnologias e aplicativos**, incluindo **automação, análise, IA e ML**.
5. Manter um **ecossistema de parceiros fortes** que ofereçam suporte aos **principais processos da cadeia de suprimentos** para impulsionar a **inovação, a transformação digital** e a adoção de **tecnologias emergentes**, como **IA Generativa e Agentes de IA**.
6. Ter um modelo de entrega global com **centros de entrega offshore e nearshore**.
7. Apresentar **casos de uso referenciáveis** para fornecer melhor **gerenciamento de logística, atendimento de pedidos, logística reversa e atendimento ao cliente**.
8. Ter **conhecimento das regulamentações regionais e locais**.
9. Ter **experiência em gestão de riscos, análise de dados, conformidade e gestão de mudanças**.



Supply Chain BPO Services

Observações

O quadrante de BPO *Supply Chain Services* tem apresentado evolução tanto na quantidade de novos fornecedores quanto no aumento do portfólio de serviços ofertados. Com o surgimento de soluções mais modernas, novos produtos e serviços têm sido disponibilizados pelos fornecedores. São serviços cuja construção não é simples para os clientes, mas que os fornecedores conseguiram entregar no formato *As a Service*. Tais soluções têm sido combinadas com serviços mais elaborados, apoiados por tecnologias como agentes de IA, plataformas e sistemas aplicados a toda a extensão da cadeia de valor.

Surgem serviços desde o Planejamento de Demanda até *Strategic Sourcing* que passaram a ser altamente demandados pelos clientes. Isso se deve tanto à forma como as soluções são construídas quanto à experiência e aos aceleradores em verticais de conhecimento, além da capacidade de preparar e manter profissionais capacitados ao longo do tempo.

Muitas vezes, as empresas não conseguem reter profissionais experientes nem garantir o nível de atualização e crescimento necessário, o que gera um “canibalismo” de profissionais entre os próprios clientes. Esse ciclo é danoso e oneroso. Este perfil de profissionais tem sido absorvido pelas empresas que são parte da solução no formato BPO.

Outro ponto relevante é que alguns fornecedores têm conseguido aproveitar as sinergias de executar atividades consultivas mais modernas — mencionadas no primeiro quadrante deste relatório — e, em seguida, conectá-las às ofertas de serviços de BPO.

Esse modelo ainda conta com a vantagem de migrar custos de Capex para Opex, o que, para muitos negócios, representa uma alavancagem financeira muito bem-vinda.

De um total de 39 empresas avaliadas para este estudo, 22 se qualificaram para este quadrante, sendo 6 líderes e duas Rising Star.

accenture

Accenture: adicionou velocidade de implementação e transformação com soluções de IA e GenAI aos serviços de cadeia de suprimentos relacionadas ao BPO. A empresa se concentra no sucesso e nos relacionamentos de longo prazo, oferecendo uma cadeia de suprimentos de ponta a ponta para maior visibilidade.

Deloitte.

Deloitte: tem atuado de forma sinérgica no *supply chain* integrado a impostos e soluções digitais. Essa combinação a posiciona como líder, pois, além de antecipar impactos estratégicos e táticos, aporta soluções digitais aos clientes no BPO.

Exed Consulting

Exed Consulting: está entre os líderes no quadrante de BPO através da sinergia e integração com temas de SAP e *supply chain*, além da capacidade de oferecer flexibilidade e agilidade na adoção de processos no BPO.

IBM.

IBM: se destaca através de uma oferta na qual agrega a experiência de anos no BPO, capacidade de operação, além de soluções inovadoras e maduras em suas plataformas, soluções de IA e profissionais de operações capacitados.

tcs TATA CONSULTANCY SERVICES

TCS: para as os clientes no Brasil têm trazido soluções tecnológicas globais, disponibilizando soluções atualizadas, como IA e *machine learning*, para os seus clientes no Brasil, além de possuir capacidade de adaptação focada nas necessidades de seus clientes.

Sequor

Sequor: entra para o grupo de líderes apresentando grande desenvoltura e capacidades técnicas no BPO de *supply chain*, principalmente nos processos industriais, com aplicação de soluções digitais, automação e times capacitados.



Supply Chain BPO Services



Xcelis Solutions: fazendo o uso de uma base robusta de clientes e serviços de consultoria, vem atuando no modelo de operação do negócio, apresentando grande integração entre os sistemas ERPs, ótimos níveis de serviço e melhoria constante de performance.

Peloton

Peloton: se destaca por apresentar prontamente uma capacidade e conhecimento de seus profissionais em operações de *supply chain* aplicadas ao Oracle, extenso uso de IA, automação, integração e gestão operacional no BPO.



Accenture



“Experiente em fazer uma ótima gestão de soluções de BPO, a Accenture adicionou velocidade de implementação e transformação com soluções de IA e GenAI, diminuindo custo, transição e risco no processo de conversão de seus clientes.”

Sidney Nobre

Visão Geral

A Accenture está sediada em Dublin, Irlanda. Tem mais de 801.000 funcionários em 49 países. No FY24, a empresa gerou US\$ 64,9 bilhões em receita, sendo a Consultoria seu maior segmento. Nos últimos anos, vem consolidando as aquisições em todo o *supply chain* e ressalta que adotou metodologia própria para reforçar as consolidações em empresas adquiridas, como Tenchi Security (Brasil), Staufen AG (DE, IT, CH, US, MX e BR), Green Domus, além de outras empresas de tecnologia, ampliando seu portfólio de serviços e participação no mercado.

Pontos Fortes

Change management e capacitação: com um time com mais de três mil pessoas em *supply chain*, incluindo as práticas de BPO e Industry X, a Accenture também aporta profissionais com expertise em indústrias como *consumer goods, retail, mining & metals, chemicals, agribusiness, pharmaceutical, telecom* e mídia, organizados em suas torres de conhecimento. A Accenture prepara o ambiente nos clientes em “ramp-ups” e capacita seus colaboradores em programas estruturados. Continua investindo em parcerias com Harvard Business School, MIT, Columbia, Berkeley, APICS, entre outros programas.

Operação com transformação: soluções de IA, GenAI e visão computacional são aplicadas aos processos de migração de BPO,

de modo a entender o contexto do cliente antes e durante a jornada de transição e de transformação. Dessa maneira, oferece uma solução que, além de acelerar as implementações em tempo e fases críticas, diminui o risco e custo da transformação.

Soluções As a Services para previsão de demanda: fazem soluções de planejamento de demanda e já tem iniciativas e planejamento de compras com técnicas de machine learning e motores de alocação aplicáveis em clientes de varejo. Com essas iniciativas, aporta conhecimento e soluções contínuas a seus clientes, sem a necessidade de investimentos de SW, focando em SLAs.

Ponto de atenção

Sendo fortemente orientada a soluções de BPO em escala e padronização, pode haver resistência por parte dos clientes com características específicas de negócio, que precisariam abrir mão desse diferencial ou arcar com custos operacionais maiores. Seria interessante dispor de soluções alternativas para estes casos.





Circular Supply Chain Services

Quem Deve Ler Isto

Este relatório é relevante para fornecedores de serviços de cadeia de suprimentos circular, com capacitações relacionadas e que usam tecnologias para melhorar cadeia de suprimentos no Brasil, ajudando-os a compreender sua posição no mercado, e para empresas que buscam avaliar esses fornecedores. Neste quadrante, a ISG destaca o posicionamento atual no mercado desses fornecedores com base na profundidade de suas ofertas de serviços e na presença de mercado.

Profissionais de tecnologia

Devem ler este relatório para compreender o posicionamento relativo dos fornecedores no mercado brasileiro, e as capacidades destes fornecedores em auxiliá-los na execução de serviços de cadeia de suprimentos circulares, com capacitações relacionadas e que usam tecnologias para melhorar cadeia de suprimentos sustentável.

Profissionais de estratégia, tributário, compliance, governança e cadeia de suprimentos circular

Devem ler este relatório para entender como os fornecedores impactam diretamente os resultados de negócios, e seu posicionamento relativo no mercado brasileiro, visto que a atuação desses parceiros é essencial para integrar sustentabilidade e desempenho em suas operações.

Profissionais de compras

Devem ler este relatório para desenvolver uma compreensão mais aprofundada do cenário atual dos fornecedores de serviços de cadeia de suprimentos circular no Brasil, apresentando uma análise estratégica sobre como os fornecedores de serviço estão se adaptando às exigências ambientais, com foco em inovação, redução de desperdícios e alinhamento às metas ESG das empresas.

Profissionais de cadeia de suprimentos

Devem ler este relatório para entender como os fornecedores de serviços podem apoiá-los em suas iniciativas de cadeia de suprimentos circular, apoiando o design de produto, embalagem, resiliência da cadeia de suprimentos contra a inflação do mercado de commodities, gestão de resíduos, questões fiscais, transparência, greenwashing e colaboração com fornecedores, além de compreender o posicionamento relativo destes fornecedores no mercado brasileiro.





Este quadrante avalia fornecedores que oferecem **serviços de cadeia de suprimentos circular**, com **capacitações** relacionadas e que **usam tecnologias** para melhorar cadeia de suprimentos.

Sidney Nobre



Circular Supply Chain Services

Definição

Este quadrante avalia fornecedores que oferecem serviços de cadeia de suprimentos circular, com capacitações relacionadas e que usam tecnologias para melhorar cadeia de suprimentos.

As empresas buscam fornecedores com foco em eficiência de recursos, redução de resíduos, melhores taxas de reciclagem, logística reversa e desmontagem e reutilização, e que possam oferecer modelos de negócios circulares, ajudando-as a ir de modelos lineares tradicionais (fabricar, usar e descartar) para modelos circulares (reutilizar, reciclar e refabricar).

Os fornecedores devem ajudar as empresas a implementar ferramentas e aceleradores de rastreabilidade, frameworks focados na economia circular e soluções digitais para apoio a design de produto, embalagem, resiliência da cadeia de suprimentos contra a inflação do mercado de commodities, gestão de resíduos, questões fiscais, transparência, greenwashing e colaboração com fornecedores. Essas soluções devem permitir transparência

de ponta a ponta, rastreabilidade digital, descarbonização, conformidade regulatória e gestão do ciclo de vida do produto.

Critérios de Qualificação

1. Ter uma **visão forte** para desenvolver **práticas de cadeia de suprimentos circulares e sustentáveis** e oferecer **ferramentas e aceleradores robustos** para ela
2. Implementar **iniciativas de cadeia de suprimentos circular** implementando **análises, automação e painéis em tempo real**
3. Fornecer serviços que **capturem, monitorem, relatem e rastreiem** iniciativas de cadeia de **suprimentos circular**, como gestão do ciclo de vida do produto
4. Oferecer orientação baseada em **tecnologia digital, serviços de auditoria e garantia** relevantes para políticas, regulamentações, **frameworks e padrões de sustentabilidade e cadeia de suprimentos circular** globais, nacionais e específicos do setor.
5. Aproveitar IA, ML, gêmeos digitais, IoT, blockchain e tecnologias semelhantes para **integrar e automatizar dados e processos de sustentabilidade** para melhorar a tomada de decisão em toda a cadeia de valor.
6. Oferecer fortes capacitações de **consultoria e assessoria** para auxiliar os clientes com **roteiros de cadeia de suprimentos circulares**
7. Demonstrar **referências** para auxiliar clientes na **diversificação de sua base de fornecedores** e na gestão de **emissões de Escopo 2 e 3** para dar suporte à cadeia de suprimentos estendida, logística reversa e otimização de recursos



Circular Supply Chain Services

Observações

Com o aumento da busca por soluções de Circular *Supply Chain Services* e a sinergia com as iniciativas de ESG, este quadrante, que está em seu 2º ano de avaliação, ganhou novas empresas adeptas à aplicação de sua abordagem metodológica. Isso vai desde a construção do uso de taxonomias e processos mais estruturados até a utilização de métricas de controle, plataformas e portais de mercado que proporcionam custos mais assertivos e confiáveis.

Para contribuir com essa evolução, fornecedores mais robustos e preparados têm se destacado, enquanto clientes e entidades governamentais estão mais engajados e participativos em todo o *supply chain*.

Corroborando esse cenário, temos a realização da COP30, a 30ª Conferência das Partes (Conference of the Parties) da ONU, um evento global anual sobre mudanças climáticas que ocorrerá em Belém, no Pará, Brasil, como sede desse encontro mundial.

Desde o início da sua estruturação, esse ambiente tem incorporado boas práticas de execução, monitoramento, controle e mensuração de resultados, o que está fortemente alinhado à cultura do SCM Circular e ao ESG.

Com a ampla divulgação feita por fornecedores e clientes ao mercado e a novos potenciais clientes, observa-se uma transferência consistente de boas práticas. Outro fator de alavancagem é a existência de diversos mecanismos de benefícios fiscais e de transparência promovidos por órgãos governamentais e globais, que já vêm incentivando uma maior adoção do SCM Circular e das práticas de ESG.

De um total de 39 empresas avaliadas para este estudo, 18 se qualificaram para este quadrante, sendo 5 líderes e duas Rising Star.

accenture

Accenture: tem dado foco na circularidade nas cadeias de suprimentos, o que beneficia tanto as empresas quanto o meio ambiente. Tem sido inovadora com o uso de assessments de sustentabilidade para acelerar a jornada de transformação.

Deloitte.

Deloitte: tem feito uso das suas fortalezas nos temas de TAX e está entre os líderes por aportar um amplo conhecimento dos processos do circular *supply chain* aos temas tributários e fiscais, proporcionando uma visão estratégica aliada aos resultados sólidos de valor agregados aos projetos.

EY

EY: Aproveitando toda a sinergia global às suas iniciativas do *supply chain Circular*, a EY evolui com a sua abordagem sustentável ao utilizar o roadmap para conversão de resíduos para seus clientes com uma prática sólida no tema de sustentabilidade e integrada ao time de *supply chain*.

ILOS

ILOS: traz o seu protagonismo dos temas de logística e os aplica aos temas de *supply chain* circular ao utilizar tais benchmarks internamente e pelo mercado através de bases confiáveis e de referência no uso em métricas e mensuração de descarbonização.



Circular Supply Chain Services



Peers Consulting: ampliou a evolução na sua abordagem através do aporte de sinergias de aspectos ambientais, governança, capacidade gerar métricas e transparência financeira aplicadas à gestão de seus projetos no *supply chain*.



TCS: a abordagem de circularidade está alinhada às estruturas regulatórias locais e fornece orientações específicas do setor para ajudar os clientes a criar cadeias de suprimentos mais sustentadas. Aporta o conhecimento global às iniciativas locais ao *supply chain* circular no Brasil.



Wipro: as ofertas de sustentabilidade e cadeia de suprimentos circular da Wipro são definidas por estruturas robustas, ferramentas, parcerias estratégicas, soluções inovadoras e um forte compromisso com a redução do impacto ambiental como defensora da economia circular.



Accenture



“A Accenture faz uso de assessments de sustentabilidade que aceleram e avaliam desde as capacidades, impactos de mercado e adota modelos transformacionais antes da jornada de transformação aumentando a eficácia dos projetos no supply chain circular.”

Sidney Nobre

Visão Geral

A Accenture está sediada em Dublin, Irlanda. Tem mais de 801.000 funcionários em 49 países. No FY24, a empresa gerou US\$ 64,9 bilhões em receita, sendo a Consultoria seu maior segmento. Nos últimos anos, a empresa vem consolidando aquisições em toda a *supply chain* e destaca a adoção de metodologia própria para integrar e fortalecer as operações em empresas adquiridas, como Tenchi Security (Brasil), Staufen AG (DE, IT, CH, US, MX e BR) e Green Domus, além de outras empresas de tecnologia, ampliando seu portfólio de serviços e participação no mercado.

Pontos Fortes

Contexto transformacional do cliente antes da jornada de transformação:

a empresa criou motores de alocação de ordens, identificando os melhores operadores logísticos, que fazem a realocação de ordens de coleta ou de serviço, visando aumentar a efetividade dos movimentos logísticos e recuperação de equipamentos que carecem de retorno. Destacam para um projeto do setor de Telecom, o uso de modelos probabilísticos e agendamentos programados, aumentando a assertividade dos processos de logística reversa e das visitas de coleta de mercadorias, necessárias para equipamentos previstos para o descarte.

Sustainability Assessment: dispõe de metodologia de avaliação da sustentabilidade para o *supply chain*, como executado em

projetos para o setor automotivo brasileiro, na qual avaliam desde as capacidades, impactos de mercado, de preços e aspectos regulatórios, até a evolução regulatória brasileira rumo à descarbonização, sob a perspectiva do ciclo de vida dos produtos.

Sustainable Supply Chain: a Accenture em parceria com a BE8 apresenta o conceito econômico-ambiental, destacando uma visão mais abrangente dos fatores econômicos e ambientais aplicados ao *sustainable supply chain*. Destaque para o case de biofuels apresentados no Fórum Mundial em Davos, em 2025, pelo cliente Be8 (BSBIOS).

Ponto de atenção

Tem apresentado vários casos de estudo e projetos de implementação. Seria interessante aumentar a divulgação dos serviços de acompanhamento do ciclo das soluções, visando aumentar a conscientização dos resultados para a sociedade e demais empresas de *supply chain*.





Supply Chain TMS Implementation Services

Quem Deve Ler Isto

Este relatório é relevante para fornecedores de serviços de soluções de consultoria em design de rede e sistema de gestão de transporte (TMS) para cadeia de suprimentos no Brasil, ajudando-os a compreender sua posição no mercado, e para empresas que buscam avaliar esses fornecedores. Neste quadrante, a ISG destaca o posicionamento atual no mercado desses fornecedores com base na profundidade de suas ofertas de serviços e na presença de mercado.

Profissionais de tecnologia

Devem ler este relatório para compreender as capacidades dos fornecedores de soluções de consultoria em design de rede e sistema de gestão de transporte, que podem ajudá-los a aprimorar suas operações e entregas para cadeia de suprimentos, além de compreender o posicionamento relativo dos fornecedores no mercado brasileiro.

Profissionais de estratégia, compliance, tributário e cadeia de suprimentos

Devem ler este relatório para compreender como fornecedores especializados contribuem para a redução de custos e a melhoria dos serviços sustentáveis por meio da implementação de soluções de consultoria em design de rede e sistema de gestão de transporte (TMS) para cadeia de suprimentos no Brasil.

Profissionais de transformação digital

Devem ler este relatório para compreender as inovações, integração entre sistemas, melhoria contínua e adaptação às demandas do mercado na implementação de gestão de transporte na cadeia de suprimentos, além de compreender o posicionamento relativo dos fornecedores que oferecem serviços de consultoria em TMS no mercado brasileiro.



Supply Chain Services Supply Chain TMS Implementation Services

Brasil 2025



Este quadrante avalia **fornecedores** que oferecem **soluções de consultoria em sistema de gestão de transporte (TMS)**, serviços de **implementação**, incluindo **modelagem e capacitações de suporte operacional**.

Sidney Nobre



Supply Chain TMS Implementation Services

Definição

Este quadrante avalia fornecedores que oferecem soluções de consultoria em sistema de gestão de transporte (TMS), serviços de implementação, incluindo modelagem e capacitações de suporte operacional.

As empresas buscam parceiros para abordar as recentes mudanças fiscais importantes no Brasil e no mundo, desafios regionais tais como complexidade fiscal e regulatória, longas distâncias de transporte e altos custos logísticos, disponibilidade limitada de transportadoras e desafios de gestão, e lacunas na digitalização e eficiência operacional em logística.

Para isso, os fornecedores devem ter especialização em metodologias robustas, aceleradores proprietários e força de trabalho qualificada, treinada e certificada em softwares de design de rede e plataformas TMS relevantes. Também devem ter entrega bem-sucedida com referências de consumidores fortes e experiência na implementação no

mundo real. Espera-se que os fornecedores de serviços tenham especialização em uma ou mais soluções de sistemas.

Critérios de Qualificação

1. **Demonstrar capacitações** em **TMS**, com foco em modelagem, logística e implementação de software,
2. Fornecer **visão estratégica e de negócios** convergindo objetivos estratégicos da empresa alcançando redução de custos e melhorando serviços sustentáveis,
3. **Manter uma equipe de consultores consolidada** com especialização em tecnologia, transporte e **TMS**, e sistemas **tributários** no Brasil (como ICMS), incluindo **engenheiros de logística e transporte**, especialistas em matemática aplicada e profissionais certificados em ferramentas de SCM (como programas e certificações APICS),
4. Fornecer casos de uso referenciáveis e demonstrar habilidades na criação de casos de negócios e no estudo de cenários de logística (como pontos de consolidação, centros de distribuição e redes logísticas),
5. Manter um **forte portfólio de consultoria** com design thinking e metodologias alternativas para envolver os clientes na projeção de soluções, serviços, roteiros de transformação e programas de treinamento,
6. Abranger **principais pilares, sistema de gestão de armazém e TMS, roteirização, torre de controle e transformação de armazém logístico**



Supply Chain TMS Implementation Services

Observações

As observações referentes às avaliações envolvendo o *Supply Chain TMS Implementation* destacam que as empresas já detectaram a crescente demanda por serviços e por profissionais aptos a estruturar, desenhar, implementar e até mesmo operar os sistemas de gestão de transportes disponíveis no mercado.

Já existe uma grande lacuna de conhecimento em relação ao novo modelo que será pertinente à reforma tributária, já em andamento e com início de aplicação previsto para janeiro de 2026. Há deficiências tanto no conhecimento quanto na capacidade de aplicação e remodelagem dos postos-chave relacionados ao transporte.

Ainda assim, alguns sistemas de mercado não apresentam boa transparência operacional, e faltam profissionais preparados para atender às demandas urgentes do mercado brasileiro.

Nesse sentido, muitas empresas ainda se encontram no segundo ou até mesmo no primeiro ano de capacidade de implementação. Algumas atuam apenas com especialistas em uma ou, no máximo, duas soluções de mercado, sem dispor ainda de um leque robusto de profissionais capacitados em mais de duas plataformas.

O que ajuda é que o grau de maturidade dos profissionais conhecedores dos processos de TMS é relativamente elevado, o que facilita os processos de capacitação e certificação promovidos pelos fornecedores.

Como característica e observação importante, destacam-se: empresas com um bom número de profissionais com sólidos conceitos e formação; conhecimento inicial das ferramentas das plataformas de TMS; e, entre os provedores mais estruturados, uma boa quantidade de profissionais certificados em pelo menos uma das ferramentas líderes de mercado. Poucos fornecedores, entretanto, possuem certificação em duas ou mais dessas ferramentas líderes.

De um total de 39 empresas avaliadas para este estudo, 14 se qualificaram para este quadrante, sendo 4 líderes 2 duas Rising Star.

accenture

Accenture: assim como nos demais quadrantes, a Accenture agrega soluções de AI, GenAI e plataformas digitais próprias na implementação de TMSs. Esta agilidade no entendimento e nas implementações aumentam a assertividade, diminuem o custo e o risco das iniciativas.

Deloitte.

Deloitte: conhecimento nas plataformas mais requisitadas, o que gera capacidade de estruturação e implementação de TMSs, agregados a soluções de *analytics* tem proporcionado implementações de sucesso e diferenciadas aos seus clientes.

EY

EY: a persistência nos temas de transportes nos últimos anos teve frutos com a materialização de um time robusto, experiente e certificado em várias plataformas de TMS. Isto trouxe capacidade local em projetos globais e complexos.

PEERS Consulting Technology

Peers: A Peers aporta continuamente profissionais experientes e conectados às tecnologias de mercado digitais e plataformas, a Peers tem atuado no tema de gestão de transportes com soluções próprias e boas práticas de mercado o que permite trabalhar com várias plataformas de mercado.



Supply Chain TMS Implementation Services

Exed Consulting

Exed Consulting: faz uso da sua grande base de clientes SAP, aproveitando o volume de profissionais certificados na solução para ganhar sinergia de implementação tanto tecnológica como na agilidade de implementação e suporte às operações.

ILOS

ILOS: tem feito ótimo uso da sua imagem por ser uma referência de mercado nos temas de custos logísticos, conciliando competências de pessoas, plataformas própria e de mercado. É comum a execução de projetos de seleção e implementação de TM usando plataformas de mercado.



Accenture



“Accenture agrega soluções de AI, GenAI e plataformas digitais próprias na implementação de TMSs, tornando a implementação mais rápida, e possui um grau de maturidade cada vez mais alto, mitigando riscos de resultados e de tempo de implementação.”

Sidney Nobre

Visão Geral

A Accenture está sediada em Dublin, Irlanda. Tem mais de 801.000 funcionários em 49 países. No FY24, a empresa gerou US\$ 64,9 bilhões em receita, sendo a Consultoria seu maior segmento. Nos últimos anos, vem consolidando as aquisições em todo o *supply chain* e ressalta que adotou metodologia própria para reforçar as consolidações em empresas adquiridas, como Tenchi Security (Brasil), Staufen AG (DE, IT, CH, US, MX e BR), Green Domus, além de outras empresas de tecnologia, ampliando seu portfólio de serviços e participação no mercado.

Pontos Fortes

TMS As a Service: a empresa une o amplo conhecimento de BPO, adquirido em outros processos, às necessidades de seus clientes para os serviços de Transportation Management. Nesses casos, os clientes contam com a alternativa de não precisar comprar um TMS e, na prática, utilizam a ferramenta já disponível, focando no serviço de track and trace e na melhoria de gestão, sem necessariamente investir em ativos, contratando nível de serviço (SLA) para a organização.

Capacidade de execução em projetos

complexos em TMSs: a Accenture tem feito projetos grandes e complexos em redes de varejo, agronegócio e bens de consumo, graças a combinação do conhecimento de muitos segmentos, do conhecimento em

logística, diferentes plataformas de TMSs e soluções de tecnologia.

Plataforma de analytics e IA integradas ao TMS: a Accenture utiliza soluções de SynOps (plataforma proprietária da Accenture) e myConcerto (orquestra a implementação de soluções tecnológicas) para acelerar as soluções de TMS com analytics, facilitando a visualização de dados e monitoramento de indicadores-chave na logística.

Ponto de atenção

A Accenture possui uma grande quantidade de profissionais seniores e capacitados no *supply chain* e na logística, compartilhando conhecimento. Seria interessante dispor de um número mais amplo e transparente de profissionais certificados em cada uma das plataformas de TMS.





Apêndice

O estudo de pesquisa "ISG Provider Lens® Supply Chains Services 2025 - Brasil" analisa os fornecedores de software/fornecedores de serviços relevantes no Brasil, com base em um processo de análise e pesquisa multifásico. Ele posiciona esses fornecedores com base na metodologia ISG Research.

Patrocinador do estudo:

Namratha Dharshan

Autor Principal:

Sidney Corrêa Nobre

Editore:

TGT

Analista de Pesquisa:

Rafael Rigotti

Analistas de Dados:

Sumit Kumar

Consultores Assessores:

Bill Huber, Shahid Bhatti AND Sunder Pillai

Gerente de Projetos:

G K Vaishnavi

A Information Services Group, Inc. é exclusivamente responsável pelo conteúdo deste relatório. A menos que citado de outra forma, todo o conteúdo, incluindo ilustrações, pesquisa, conclusões, afirmações e posições contidas neste relatório foram desenvolvidas por, e são de propriedade exclusiva da Information Services Group Inc.

A pesquisa e análise apresentadas neste estudo incluirão dados de pesquisas do programa ISG Provider Lens®, programas contínuos do ISG Research, entrevistas com consultores do ISG, apresentações com fornecedores de serviços e análise de informações de mercado disponíveis ao público de várias fontes. O ISG reconhece a passagem de tempo e os possíveis desenvolvimentos de mercado entre a investigação e a publicação, em termos de fusões e aquisições e reconhece que essas mudanças não serão refletidas nos relatórios deste estudo.

Todas as referências de receita são em dólares americanos (\$US), a menos que indicado de outra forma.

O estudo foi dividido nas seguintes etapas:

1. Definição do mercado de Supply Chains Services
2. Uso de pesquisas baseadas em questionários de provedores/fornecedores de serviços em todos os tópicos de tendência
3. Discussões interativas com provedores/fornecedores de serviços sobre recursos e casos de uso
4. Aproveitamento dos bancos de dados internos do ISG e o conhecimento e experiência do consultor (sempre que aplicável)
5. Uso do Star of Excellence CX-Data
6. Análise detalhada e avaliação de serviços e documentação de serviços com base nos fatos e números recebidos de fornecedores e outras fontes.
7. Uso dos seguintes critérios principais de avaliação:
 - * Estratégia e visão
 - * Inovação Tecnológica
 - * Conhecimento e presença da marca no mercado
 - * Cenário de vendas e parceiros
 - * Amplitude e profundidade do portfólio de serviços oferecidos
 - * CX e Recomendação



Lead Analyst



Sidney Nobre
Analista Principal

Sidney tem mais de 25 anos de experiência versátil em gestão de negócios e consultoria em operações e estratégias de cadeia de suprimentos, serviços e desenvolvimento de infraestrutura de TI.

Possui experiência em empresas multiculturais nacionais e multinacionais no Brasil, EUA, Europa e América Latina e ocupou posições de destaque na Ernst & Young, Philips, Atos Origin, Interchange S/A, Synex Technologies, ITXL, WEBB e Taticca. É um palestrante ativo em eventos relacionados a TI e SCM, como inovação e planejamento em agronegócios, transporte, metodologias, governança de TI e institutos internacionais de energia na América do Sul.

Ele é analista líder para o Brasil e atualmente lidera estudos de avaliação competitiva como analista líder local e consultor de serviços empresariais, operações e plataformas para a equipe da Provider Lens.

Analista de Pesquisa



Rafael Rigotti
Analista de Pesquisa

Rafael Rigotti ingressou como Analista de Pesquisa em maio de 2024. Rafael é de São Paulo, Brasil, e possui um diploma em Relações Internacionais e um MBA em Negócios Internacionais. Rafael é responsável pela pesquisa de IPL na América Latina e tem 4 anos de experiência no mercado de TI brasileiro.



Patrocinador do estudo

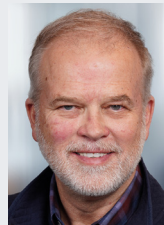


Namratha Dharshan
Líder Empresarial Principal

Como líder empresarial principal da ISG, Namratha Dharshan lidera a divisão de BPO, IA e analytics do programa ISG Provider Lens®, contribuindo para mais de 20 relatórios. Sob a égide deste programa, onde lidera uma equipe de analistas, Namratha gere a entrega dos resultados da pesquisa sobre fornecedores de serviços. Como parte de sua função no Conselho de Liderança Sênior, Namratha é a representante designada da equipe de pesquisa da ISG Índia, composta por mais de 100 profissionais de pesquisa dinâmicos. Além disso, Namratha é palestrante na principal conferência trimestral da ISG, ISG Index™.

Como analista principal do setor e líder de pensamento, Namratha é reconhecida por suas contribuições para a inteligência de fornecedores de serviços e sua compreensão do cenário da experiência do cliente, particularmente na área de serviços de contact center. Ela também é autora de relatórios sobre outras linhas de serviços horizontais, como finanças e contabilidade, e escreveu relatórios com foco vertical para seguros.

IPL-Proprietário do produto



Jan Erik Aase
Sócio e Chefe Global – ISG Provider Lens®

O Sr. Aase traz uma vasta experiência na implementação e pesquisa de integração de serviços e gerenciamento de processos de TI e de negócios. Com mais de 35 anos de experiência, ele é altamente qualificado em analisar tendências e metodologias de governança de fornecedores, identificar ineficiências nos processos atuais e assessorar a indústria. Jan Erik tem experiência em todos os quatro lados do ciclo de vida de sourcing e governança de fornecedores - como cliente, analista do setor, provedor de serviços e consultor.

Agora, como diretor de pesquisa, analista principal e chefe global da ISG Provider Lens®, ele está muito bem posicionado para avaliar e relatar o estado da indústria e fazer recomendações para empresas e clientes de provedores de serviços.



ISG Provider Lens®

O quadrante ISG Provider Lens® série de pesquisa é o único serviço avaliação do provedor de seu tipo para combinar empírica, baseada em dados pesquisa e análise de mercado com a experiência do mundo real e observações da assessoria global do ISG equipe. As empresas encontrarão uma riqueza de dados detalhados e análise de mercado para ajudar a orientar sua seleção de parceiros de fornecimento apropriados, enquanto Os conselheiros do ISG usam os relatórios para validar seu próprio conhecimento de mercado e fazer recomendações para a empresa ISG clientes. A pesquisa atualmente abrange provedores que oferecem seus serviços em múltiplas geografias globalmente.

Para mais informações sobre Pesquisa ISG Provider Lens®, visite esta página da [web](#).

ISG Research™

ISG Research™ fornece pesquisa por assinatura, consultoria consultoria e evento executive serviços focados nas tendências do mercado e tecnologias disruptivas impulsionando mudança na computação empresarial. A ISG Research oferece orientação que ajuda as empresas a acelerar crescimento e criar mais valor.

O ISG oferece pesquisas especificamente sobre provedores para estado e local governos (incluindo condados, cidades), bem como o ensino superior instituições. Visite: [Setor Público](#).

Para mais informações sobre o ISG Assinaturas de pesquisa, por favor e-mail contact@isg-one.com, ligue para +1.203.454.3900 ou visite research.isg-one.com.

ISG

O ISG (Nasdaq: III) é uma empresa global de pesquisa e consultoria tecnológica centrada em IA. Um parceiro confiável para mais de 900 clientes, incluindo 75 das 100 maiores empresas do mundo, o ISG é líder de longa data em sourcing de tecnologia e serviços empresariais que agora está na vanguarda da alavancagem da IA para ajudar organizações a alcançar excelência operacional e crescimento mais rápido.

A empresa, fundada em 2006, é conhecida por seus dados de mercado proprietários, conhecimento profundo dos ecossistemas de fornecedores e pela especialização de seus 1.600 profissionais em todo o mundo trabalhando juntos para ajudar os clientes a maximizarem o valor de seus investimentos em tecnologia.

Para mais informações visite isg-one.com.





OUTUBRO, 2025

REPORT: SUPPLY CHAIN SERVICES