

Supply Chain Services

Relatório com pontos fortes e diferenciadores do fornecedor para que empresas decidam sobre sourcing





Introdução	3	Contatos Para Este Estudo	13	Sobre Nossa Empresa e Pesquisa	17
Sobre o estudo		Envolvimento do Consultor			
Pesquisa de Quadrantes	4	Envolvimento do Consultor -			
Definição	5	Descrição do Programa	14		
Quadrantes Por Região	9	Consultores do ISG para este estudo	14		
Cronograma	10	Empresas convidadas	15		
Indicações de feedback do cliente	11				
Metodologia e Equipe	12				

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.

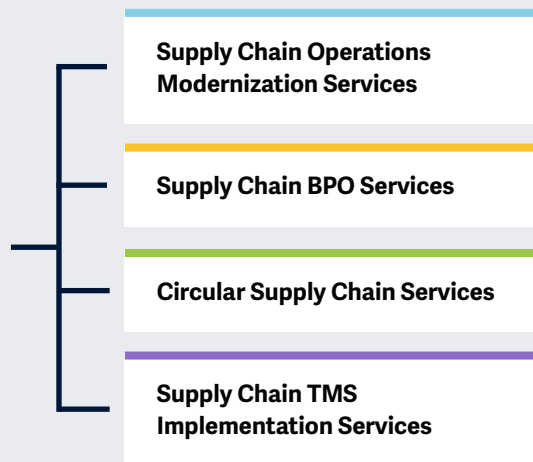
Empresas, hoje, buscam fornecedores que:

- 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.



Principais áreas de foco do estudo Supply Chain Services 2025

Ilustração Simplificada. Fonte: ISG 2025



Escopo do Relatório

O estudo ISG Provider Lens™ Supply Chain Services oferece o seguinte aos tomadores de decisão de negócios e TI:

- Transparência sobre os pontos fortes e fracos dos fornecedores relevantes
- Um posicionamento diferenciado dos fornecedores por segmentos em função dos seus pontos fortes competitivos e atratividade do portfólio
- Foco nos mercados global e brasileiro

Nosso estudo serve como uma importante base de tomada de decisão para posicionamento, relacionamentos-chave e considerações de estratégia de vendas. Consultores e clientes corporativos do ISG usam informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos com fabricantes atuais e novos relacionamentos em potencial.



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**
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**

e aos objetivos de negócios dos clientes e aos desafios do setor.



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.

Crítérios 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 forte** que ofereça 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 Agente 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**



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



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 capacidades 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.

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 de mercado, como:

- Benner Logística
- BluJay Solutions (E2open)
- Cerasis TMS
- Descartes Systems Group
- Infor Nexus
- Kuebix TMS (Trimble)
- Manhattan Associates TMS
- MercuryGate TMS
- Oracle Transportation Management (OTM)
- Project44
- SAP Transportation Management
- Senior Sistemas (Senior X)
- Softeon TMS
- Transporeon
- TOTVS
- Soluções não listadas ou proprietárias

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**



Quadrantes Por Região

Como parte deste estudo de quadrantes ISG Provider Lens™, estamos apresentando os quatro quadrantes a seguir em Supply Chain Services 2025:

Quadrantes	Global	Brasil
Supply Chain Operations Modernization Services	✓	✓
Supply Chain BPO Services	✓	✓
Circular Supply Chain Services	✓	✓
Supply Chain TMS Implementation Services		✓



A fase de pesquisa situa-se no período entre maio e julho de 2025, durante o qual ocorrerão o levantamento, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à imprensa em setembro de 2025.

Milestones

	Início	Fim
Lançamento da Pesquisa	05 de maio de 2025	
Fase da Pesquisa	06 de maio de 2025	06 de junho de 2025
Prévia dos Resultados	Agosto de 2025	
Comunicado à Imprensa e Publicação	Setembro de 2025	

A coleta de depoimentos de clientes por meio do Programa Star of Excellence™ requer referências antecipadas de clientes (sem necessidade de referência oficial) porque as pontuações CX têm uma influência direta na posição do fornecedor no quadrante IPL e nos prêmios.

Consulte o [link](#) para visualizar/baixar o calendário de pesquisa de 2025 do ISG Provider Lens™.

Acesso ao Portal On-line

Você pode visualizar/baixar o questionário [here](#) usando as credenciais que você já criou ou consultar as instruções no e-mail de convite para gerar uma nova senha. Aguardamos a sua participação!

Guia dos Compradores

A ISG Software Research, anteriormente denominada “Ventana Research”, oferece insights do mercado ao avaliar fornecedores de tecnologia e produtos por meio de seus Guias dos Compradores. As descobertas são extraídas da análise com base em pesquisa das categorias de produto e experiência do cliente, ranqueamento e classificação de fornecedores de software e produtos para ajudar a tornar os processos de tomada de decisão e seleção para tecnologia mais fáceis.

Ao longo do lançamento do IPL Supply Chain Services, queremos aproveitar a oportunidade para chamar sua atenção para pesquisas e insights relacionados que ISG Research publicará em 2025. Para mais informações, consulte o [cronograma de pesquisa do Guia dos Compradores](#).

Isenção de Responsabilidade de Produção de Pesquisa

O ISG coleta dados para fins de condução de pesquisas e criação de perfis de fornecedores/fabricantes de serviços. Os perfis e dados de suporte são usados pelos consultores do ISG para fazer recomendações e informar os seus clientes sobre a experiência e as qualificações de fornecedores/fabricantes aplicáveis para a terceirização do trabalho identificado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo ISG FutureSource™ e do processo de Qualificação de fornecedores candidatos (CPQ). O ISG pode optar por utilizar apenas esses dados coletados referentes a determinados países ou regiões para a educação e propósitos de seus consultores e não produzir relatórios do ISG Provider Lens™. Essas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente dos fornecedores/fabricantes na disponibilidade de analistas experientes para esses países ou regiões. As informações enviadas também podem ser usadas para projetos de pesquisa individuais ou para apresentação de notas que serão escritas pelos analistas líderes.



ISG Star of Excellence™ – Chamada para indicações

O Star of Excellence™ é um reconhecimento independente da excelente prestação de serviços com base no conceito de Opinião do Consumidor. O ISG desenvolveu o programa Star of Excellence™ para coletar feedback do cliente sobre o sucesso dos fornecedores de serviços em demonstrar os mais altos padrões de excelência no atendimento ao cliente e centrado no consumidor.

A pesquisa global é sobre serviços associados a estudos IPL. Em consequência, todos os Analistas do ISG recebem continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os fornecedores de serviços pertinentes. Essas informações são adicionadas ao feedback do consultor existente em primeira mão, as quais o IPL aproveita em sua abordagem de consultoria conduzida por profissionais.

Os fornecedores são convidados a [indicar](#) seus clientes para participar. Assim que a indicação for enviada, o ISG enviará uma confirmação por correio para ambas as partes. É evidente que o ISG mantém o anonimato de todos os dados dos consumidores e não os compartilha com terceiros.

Nossa visão para a Star of Excellence™ é sermos reconhecidos como o reconhecimento do setor líder pela excelência no atendimento ao cliente, e servirá como referência para medir os sentimentos dos clientes. Para garantir que seus clientes selecionados concluam o feedback para sua participação, use a seção de "Indicados (para Fornecedores)" no [site web](#) do Star of Excellence™.

Criamos um e-mail onde você pode direcionar qualquer dúvida ou fazer comentários. Este e-mail será verificado diariamente. Aguarde até 24 horas para receber uma resposta.

O endereço de e-mail é:
ISG.star@isg-one.com



ISG Star of Excellence



O estudo de pesquisa "ISG Provider Lens™ Supply Chain 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:

Tarun Nathooram Vaid and Sidney Nobre

Editore:

Dona George

Analista de Pesquisa:

Mamtha R and Rafael Rigotti

Analistas de Dados:

Sumit Kumar

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.



Contatos Para Este Estudo

Study Sponsor



Namratha
Dharshan

**Patrocinador do
Estudo**



Tarun
Vaid

**Gerente e Analista
Principal**



Sidney
Nobre

**Analista Especial e
Consultor Sênior -
Brasil**



Mamtha
R

**Especialista em
Pesquisa**



Rafael
Rigotti

**Analista de Pesquisa
- Brasil**



Sumit
Kumar

Analista de Dados



Vaishnavi
G K

Gerente de Projetos



Programa de Envolvimento de Consultores do ISG Provider Lens™

O ISG Provider Lens™ oferece avaliações de mercado incorporando insights de profissionais, refletindo foco regional e pesquisa independente. O ISG garante o envolvimento do consultor em cada estudo para cobrir os detalhes de mercado relevantes alinhados às respectivas linhas de serviço/tendências de tecnologia, presença dos fornecedores de serviços e contexto empresarial.

Em cada região, o ISG tem líderes de pensamento especialistas e consultores respeitados que conhecem os portfólios e ofertas dos fornecedores, bem como os requisitos da empresa e as tendências do mercado. Em média, três consultores participam como parte do processo de revisão de qualidade e consistência de cada estudo.

O consultor garante que cada estudo reflita a experiência dos consultores ISG no campo, o que complementa a pesquisa primária e secundária conduzida pelos analistas.

Os consultores do ISG participam de cada estudo como parte do grupo de consultores e contribuem em diferentes níveis, dependendo de sua disponibilidade e especialização.

Os consultores:

- Ajudam a definir e validar quadrantes e questionários
- Assessoram na inclusão de fornecedor de serviços e participam de chamadas de apresentação
- Fornecem as suas perspectivas sobre as classificações do fornecedor de serviços e revisam os rascunhos dos relatórios

Consultores do ISG para este estudo



Bill
Huber

**Parceiro, Transformação
Digital e Otimização de
Custos**



Shahid
Bhatti

Diretor



Sunder
Pillai

Diretor



Se sua empresa estiver listada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar listada, entre em contato com o ISG para garantir que temos a(s) pessoa(s) de contato correta(s) para participar ativamente desta pesquisa.

* Avaliado na iteração anterior

4flow*	Birlasoft*	Datamatics	Genpact*
Accenture*	Bristlecone	Deloitte Digital	GEP*
Advision Consulting	BRQ*	Deloitte*	Group50*
Alvarez & Marsal*	Camelot*	Dragon Sourcing	HCLTech*
Aquanima*	Capgemini*	dss+	Hitachi Digital Services*
Artefact	CGI	DXC Technology	IBM*
Arvato*	Chain IQ	EPAM Systems*	ILOS*
Ascensus Group	Clarkston Consulting*	Exed Consulting*	IMAM
Atos*	Coforge	Exela Technologies	Infosys*
Avanade	Cognizant*	EXL*	Integration Consulting
Avnet*	Concentrix	EY*	Invensis*
Bain	Conduent	Falconi*	Jade Global
BCG*	Connexion	Fcamara	Kearney*
BDO	Corbus*	Fiorde Group*	KPMG*
BearingPoint	Cybage*	Flex	Kyndryl*



Empresas convidadas

Level Group*

Leverage+*

Lincros*

LTIMindtree*

MadeInWeb*

Maine Pointe*

Martin Brower

McKinsey*

Miebach Consulting

Moby*

Mphasis*

Neo Tangent*

Nextdigm*

N-iX

NTT DATA

Oliver Wight

Opentech

Partners in Performance

Peers*

Procurement Garage

Proudfoot

PwC*

Qlog

Roland Berger

Sequor

Stefanini*

Supply Solutions*

TCS*

Tech Mahindra*

The Supply Chain Consulting Group

T-Systems*

Unisoma*

UST*

Visagio*

Visionet Systems

Wipro*

WNS*

Xcelis

Zensar Technologies*

Zones*



*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.





MAIO DE 2025

BROCHURA: SUPPLY CHAIN SERVICES