

Supply Chain Services

Como empresas modernizam, orquestram e gerenciam riscos para construir cadeias de suprimentos resilientes



Introdução	3	Contatos Para Este Estudo	12	Sobre Nossa Empresa e Pesquisa	16
Sobre o estudo		Envolvimento do Consultor			
Pesquisa de Quadrantes	4	Envolvimento do Consultor - Descrição do Programa	13		
Definição	5	Consultores do ISG para este estudo	13		
Quadrantes Por Região	8	Empresas convidadas	14		
Cronograma	9				
Indicações de feedback do cliente	10				
Metodologia e Equipe	11				

As cadeias de suprimentos globais passam por uma mudança fundamental. Volatilidade persistente, perturbações geopolíticas, pressões regulatórias e rápidos avanços em IA estão obrigando empresas a repensar a forma como as cadeias de suprimentos são projetadas, coordenadas e protegidas. Soluções pontuais e iniciativas isoladas já não são suficientes. As empresas estão investindo em serviços para promover transformação de ponta a ponta, orquestração em tempo real e resiliência sistêmica.

O estudo *Supply Chain Services 2026* examina como as empresas estão adquirindo serviços de cadeia de suprimentos atualmente e como os fornecedores estão respondendo a essa demanda. Isso reflete padrões de compra distintos — mas alinhados verticalmente — que definem o mercado agora:

Modernização

- Redesenho de modelos operacionais da cadeia de suprimentos
- Reestruturação de processos, dados e estruturas de decisão
- Viabilização de operações orientadas por IA, conectadas e resilientes

Orquestração Inteligente

- Coordenação de decisões entre planejamento, logística, estoque e fornecedores
- Utilização de torres de controle, IA e automação para execução em tempo real
- Melhoria de capacidade de resposta, níveis de serviço e agilidade

Risco, Resiliência e Conformidade

- Antecipação e mitigação de riscos geopolíticos, de fornecedores, climáticos e regulatórios
- Incorporação de conformidade, governança e garantia em decisões de cadeia de suprimentos
- Proteção de continuidade, reputação e posição regulamentar

Juntas, refletem como empresas financiam, selecionam e dimensionam serviços de cadeia de suprimentos em 2026, saindo da modernização estrutural para orquestração contínua e segurança proativa em um ambiente cada vez mais complexo.



Principais áreas de foco do estudo de **serviços de cadeia de suprimentos para 2026** incluem modernização, orquestração e resiliência guiada por riscos.

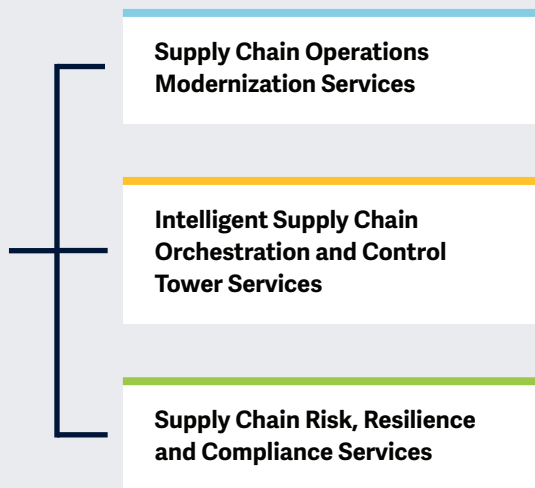


Ilustração Simplificada. Fonte: ISG 2026

Escopo do Relatório

O estudo ISG Provider Lens® Supply Chain Services 2026 oferece o seguinte aos tomadores de decisão de negócios e TI:

- Transparência sobre os pontos fortes e fracos dos fornecedores relevantes.
- Um posicionamento diferenciado de fornecedores por segmentos com base em seus pontos fortes competitivos e atratividade de portfólio.
- Foco nos mercados Global e Brasil

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



Supply Chain Operations Modernization Services

Definição

Este quadrante avalia fornecedores que oferecem modernização estrutural de modelos operacionais de cadeia de suprimentos, ajudando empresas a redesenhar a forma como cadeias de suprimentos são planejadas, governadas e habilitadas ao longo do planejamento, fornecimento, fabricação, logística e pós-venda. Se concentram em mudanças fundamentais, incluindo reestruturação de processos, estruturas de dados e decisão, governança e desenvolvimento de capacidades alinhadas com estratégias de negócios de longo prazo.

Os fornecedores devem demonstrar capacidade de apoiar clientes em ambientes com volume intensivo de ativos e regulamentações, onde cadeias de suprimentos são moldadas por redes de produção físicas, intensidade de capital, dependências do ciclo de vida ou restrições formais de governança e conformidade. O foco está em projetar e habilitar uma cadeia de suprimentos futura, não em coordenar a execução diária ou responder a exceções operacionais em tempo real.

Este quadrante representa a camada arquitetônica de serviços de cadeia de suprimentos, estabelecendo estruturas sobre as quais operam a orquestração, a execução e os potenciais de riscos.

Critérios de Qualificação

1. Capacidade de modernização de ponta a ponta em múltiplas áreas de cadeia de suprimentos (planejamento, fornecimento, fabricação, entrega e devolução)
2. Utiliza **modelos operacionais de referência**, estruturas de maturidade e roteiros de transformação
3. Possui capacidade comprovada para modernizar **processos, arquiteturas de dados e lógica de decisão** — e não apenas ferramentas
4. Demonstra forte **experiência em consultoria e assessoria**, incluindo geração de valor, governança e gestão de mudanças
5. Possui **casos de uso referenciáveis** nos últimos 24 meses
6. Integra **IA, automação, análise, simulação ou digital twins** em operações reprojatadas
7. Demonstra evidências de **iniciativas de transformação complexas e plurianuais**
8. Possui experiência em alinhar modernização com **objetivos de cadeia de suprimentos resilientes, sustentáveis e circulares**
9. Demonstra uma **estratégia de integração de tecnologia e ecossistema** claramente definida em todas as plataformas de ERP, execução e visibilidade
10. Capacidade de modernizar cadeias de suprimentos em **ambientes com uso intensivo de ativos e com restrições de governança**
11. Oferece um conjunto consolidado de **ferramentas, IPs e aceleradores**



Definição

Este quadrante avalia fornecedores que oferecem coordenação funcional cruzada em tempo real de operações de cadeia de suprimentos por meio de torres de controle, plataformas de inteligência de decisão e camadas de visibilidade integradas. Eles permitem que empresas identifiquem, priorizem e orquestram ações entre ecossistemas de demanda, fornecimento, estoque, logística e de parceiros dentro de cadeias de suprimentos existentes.

Os fornecedores devem demonstrar capacidade de apoiar orquestração em setores com volume intenso de ativos e regulamentações, incluindo coordenação em redes e ambientes físicos complexos com controles definidos, auditabilidade e salvaguardas de conformidade. O foco está na tomada de decisões e execução operacional contínua, aproveitando-se de IA, análises e automação para melhorar a capacidade de resposta e os resultados de serviços.

Este quadrante avalia a capacidade dos fornecedores de operacionalizar camadas de orquestração que coordenam continuamente atividades de cadeia de suprimentos em tempo real.

CrITÉrios de Qualificação

1. Fornece **soluções de torre de controle multifuncionais ou de ponta a ponta**
2. Capacidade de orquestrar decisões entre **planejamento, logística, estoque, fornecedores e entrega**
3. Utiliza **IA, análises preditivas e técnicas de inteligência de decisão** – e não apenas painéis de controle
4. Permite integração entre **múltiplas plataformas, parceiros e fontes de dados**
5. Oferece **estruturas de detecção, priorização e resolução de exceções** em tempo real
6. Possui capacidade comprovada de **implantação e orquestração em escala empresarial**
7. **Demonstra casos de uso referenciáveis** nos últimos 24 meses
8. Possui **parcerias fortes com ecossistemas de planejamento, visibilidade, execução e plataformas de ERP**
9. Capacidade de demonstrar evidências ao cliente sobre **melhorias mensuráveis em capacidade de resposta, níveis de serviço ou agilidade**
10. Experiência em orquestração entre cadeias de suprimentos com **redes físicas complexas e/ou requisitos definidos de conformidade e controle**
11. Possui roteiro prático de inovação entre diversas tecnologias para oferecer soluções inovadoras continuamente
12. Oferece um conjunto robusto e consolidado de **ferramentas, IPs e aceleradores**



Definição

Este quadrante avalia fornecedores que ajudam empresas a identificar, avaliar e gerenciar riscos de cadeia de suprimentos, ao mesmo tempo que garantem conformidade com requisitos regulatórios, comerciais, de ESG, de sustentabilidade e geopolíticos. Os fornecedores oferecem serviços focados em inteligência de riscos, modelagem de cenários, projeto de resiliência e garantia de conformidade entre redes de fornecimento extensas e multiníveis.

Eles devem demonstrar capacidade de apoiar clientes em ambientes industriais com volume intenso de ativos e regulamentações, incluindo gestão de riscos decorrentes de dependência de ativos físicos, de concentração de fornecedores, de exposição geopolítica e de obrigações legais de governança. Eles levam em consideração riscos e conformidade em estruturas de planejamento, de políticas e de decisão de cadeia de suprimentos, em vez de focar na coordenação de execução diária ou no reprojeto de modelos operacionais principais.

Este quadrante representa a camada de proteção e garantia do ecossistema de serviços de cadeia de suprimentos, com foco em continuidade, confiabilidade e resiliência a longo prazo.

Critérios de Qualificação

1. Capacidade de identificar e avaliar **riscos geopolíticos, de fornecedores, climáticos, regulatórios e operacionais**
2. Entrega **planejamentos de cenários, testes de estresse e roteiros de resiliência**
3. Possui **experiência em leis comerciais, regulamentações de ESG e de sustentabilidade e mandatos específicos do setor**
4. Utiliza **análises, IA e fontes de dados externas** para monitorar e identificar riscos
5. Capacidade de **integrar inteligência de riscos no planejamento e tomada de decisões operacionais**
6. Capacidade de apoiar **ecossistemas de fornecedores e parceiros globais e multiníveis**
7. Oferece serviços de consultoria e gestão para **governança, controles, preparação de auditoria e garantia de conformidade**
8. Possui um conjunto robusto e consolidado de **ferramentas, IPs e aceleradores**
9. Casos de uso **referenciáveis de trabalho** nos últimos 24 meses



Quadrantes Por Região

Como parte deste estudo de quadrante ISG Provider Lens®, estamos apresentando os três quadrantes a seguir no Supply Chain Services 2026:

Quadrante	Global	Brasil
Supply Chain Operations Modernization Services	✓	✓
Intelligent Supply Chain Orchestration and Control Tower Services	✓	✓
Supply Chain Risk, Resilience and Compliance Services	✓	✓



Cronograma e informações relacionadas

A pesquisa ocorre entre maio e junho de 2026, quando serão realizados levantamentos, avaliações, análises e validação. Os resultados serão divulgados à mídia em setembro de 2026.

Milestones	Início	Fim
Lançamento da Pesquisa	13 de maio de 2026	
Fase da Pesquisa	13 de maio de 2026	12 de junho de 2026
Prévia dos Resultados	Agosto de 2026	Setembro de 2026
Comunicado à Imprensa e Publicação	Setembro de 2026	

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 a agenda de pesquisa [ISG Provider Lens® 2026](#) para visualizar e baixar a lista de outros estudos realizados pela ISG Provider Lens®.

Acesso ao Portal On-line

Você pode visualizar/baixar o questionário [aqui](#) 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 Software Research do ISG, 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 feitas a partir 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 da Supply Chain Services IPL, queremos aproveitar a oportunidade para chamar sua atenção para pesquisas e insights relacionados que ISG Research publicará em 2026. Para mais informações, consulte o cronograma de pesquisa do [Guia dos Compradores](#).

Isenção de Responsabilidade de Produção de Pesquisa:

A ISG coleta dados com o objetivo de realizar pesquisas e criar perfis de fornecedores/vendedores. 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 de serviços 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 e 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 Programa Star of Excellence® é um reconhecimento independente da excelente prestação de serviços com base no conceito de opinião do consumidor. A 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. Consequentemente, todos os analistas da ISG recebem continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os prestadores de serviços relevantes. Essas informações vêm somar-se ao feedback em primeira mão dos consultores, que o IPL aproveita em sua abordagem de consultoria liderada 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 o Star of Excellence® é que o programa seja reconhecido como o principal prêmio do setor pela excelência no atendimento ao cliente e sirva como referência para medir a satisfação dos clientes.

Para garantir que os clientes selecionados preencham o feedback sobre o seu compromisso indicado, utilize a seção “Indicar (para fornecedores)” no [site](#) 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 uma resposta.

Eis o endereço de e-mail:
star@cx.isg-one.com



ISG Star of Excellence



O estudo ISG Provider Lens® 2026 – Supply Chain Services analisa os fornecedores de software/prestadores de serviços relevantes no mercado global e Brasil, com base em um processo de pesquisa e análise em várias fases, e posiciona esses fornecedores com base na metodologia da ISG Research.

Patrocinador do estudo:

Namratha Dharshan

Autor Principal:

Tarun Nathooram Vaid and Sidney Nobre

Editore:

Ipshita Sengupta

Analista de Pesquisa:

Samara Santos

Analistas de Dados:

Tishya Selvaraj

Gerente de Projetos:

Abhilash M V

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

A pesquisa e a análise apresentadas neste relatório incluem pesquisas do programa ISG Provider Lens®, programas de pesquisa contínuos da ISG, entrevistas com consultores da ISG, reuniões com prestadores de serviços e análise de informações de mercado disponíveis publicamente de várias fontes. Os dados coletados para este relatório representam informações que a ISG acredita serem atuais a partir de Maio de 2026 para os fornecedores que participaram ativamente e para os que não participaram. A ISG reconhece que muitas fusões e aquisições podem ter ocorrido desde então, mas este relatório não reflete essas mudanças.

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



Contatos Para Este Estudo

Study Sponsor



Namratha
Dharshan

Líder Empresarial



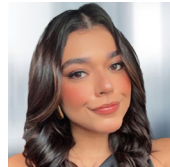
Tarun Nathooram
Vaid

Analista Principal



Sidney
Nobre

Analista Líder



Samara
Santos

Analista de Pesquisa



Tishya
Selvaraj

Analista de Dados



Abhilash
M V

Gerente de Projetos



ISG Provider Lens® Involvement Program

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 do fornecedor 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 do processo de revisão da qualidade e consistência de cada estudo.

Os consultores garantem que cada estudo reflita a experiência dos consultores da ISG na área, o que complementa a pesquisa primária e secundária conduzida pelos analistas. Os consultores da ISG participam em cada

estudo como parte do grupo de consultores e contribuem em diferentes níveis, dependendo da sua disponibilidade e experiência.

Os consultores:

- Ajudam a definir e validar quadrantes e questionários,
- Aconselham sobre a inclusão de fornecedores de serviços, participam de chamadas de apresentação,
- Fornecem as suas perspectivas sobre as classificações dos fornecedores de serviços e revisam os rascunhos dos relatórios.

Consultores da ISG para este estudo



Bill
Huber

**Parceiro,
Plataformas e
Soluções Digitais**



Se sua empresa estiver relacionada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar relacionada, entre em contato com o ISG para garantir que temos os contatos corretos para participar ativamente desta pesquisa.

* Classificado na iteração anterior

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



Empresas convidadas

Kearney	Opentech	Visionet Systems*
KPMG*	Partners in Performance	Wipro*
Kyndryl*	Peers*	WNS*
Level Group*	Peloton*	XBP Global
Leverage+*	Procurement Garage	Xcelis*
Lincros*	Proudfoot	Zensar Technologies*
LTM*	PwC*	Zones*
MadeInWeb*	Qlog	
Maine Pointe	Roland Berger	
McKinsey	Sequor*	
Miebach	Stefanini*	
Moby*	Supply Solutions*	
Mphasis*	TCS*	
Neo Tangent*	Tech Mahindra*	
Nexdigm*	The Supply Chain Consulting Group	
N-iX	T-Systems*	
NTT DATA	Unisoma*	
Oliver Wight	Visagio	



*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 grande variedade de dados detalhados e análises de mercado para ajudá-las a selecionar os parceiros de fornecimento adequados. Os consultores da ISG utilizam os relatórios para validar seu próprio conhecimento do mercado e fazer recomendações aos clientes empresariais da ISG. 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.

A ISG oferece pesquisas específicas sobre prestadores de serviços para governos estaduais e locais (incluindo condados e cidades) e instituições de ensino superior.

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

A ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) é uma empresa líder global em 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 2026



BROCHURA: SUPPLY CHAIN SERVICES