

Supply Chain Services

Um relatório de pesquisa comparando os pontos fortes, desafios e diferenciais competitivos do fornecedor

QUADRANT REPORT | OUTUBRO DE 2024 | BRASIL

Customized report courtesy of:

accenture

Sumário Executivo 03

Posicionamento do Provedor 05

Introdução

Definição 09

Escopo do Relatório 10

Classificações do Provedor 10

Apêndice

Metodologia e Equipe 42

Biografias de Autores e Editores 44

Sobre nossa Empresa & Pesquisa 46

Star of Excellence 39

Insights sobre experiência do cliente (CX) 40

Supply Chain Advisory and Consulting Services 13 - 19

Quem Deve Ler Isto 14

Quadrante 15

Definição e Critério de Elegibilidade 16

Observações 17

Perfis dos Provedores 19

Supply Chain IT Operations Services 20 - 26

Quem Deve Ler Isto 21

Quadrante 22

Definição & Critérios de Qualificação 23

Observações 24

Perfis dos Provedores 26

Supply Chain BPO Services 27 - 32

Quem Deve Ler Isto 28

Quadrante 29

Definição e Critério de Elegibilidade 30

Observações 31

Perfis dos Provedores 32

Circular Supply Chain Services 33 - 38

Quem Deve Ler Isto 34

Quadrante 35

Definição e Critério de Elegibilidade 36

Observações 37

Perfis dos Provedores 38

Autor: Sidney Corrêa Nobre

Um supply chain muito mais integrado e digital é potencializado com as iniciativas de GenAI

A constante convergência das soluções de tecnologia aplicadas no supply chain e uma melhor **estruturação de dados** e **sistemas digitais** tem aumentado a quantidade e qualidade de dados **potencializando o uso de soluções de Inteligência Artificial Generativa** nas empresas.

Este aumento das informações que são provenientes de novas tecnologias, como soluções de IoT (Internet of Things), sensoriamento remoto e de plataformas cada dia mais integradas e mais dinâmicas, estão propiciando uma qualidade de dados históricos e online como nunca visto antes. Estas informações cada vez mais estão sendo agregadas às soluções transacionais dos sistemas de gestão (ERPs), aos sistemas

avançados de planejamento (APSs) e torres de controle (Control Towers).

Soluções e processamento em nuvem

As novas tecnologias, agora associadas a quebra de paradigma, trouxeram maior confiança e performance das soluções em nuvem e aumentaram a capacidade de processamento e performance, rompendo definitivamente a antiga disputa entre ter os dados e viabilizar investimento em processamento e comunicação. Eliminadas estas barreiras do passado, as empresas a cada dia têm a sua disposição informações mais estruturadas, viabilizando melhores estatísticas e bases de conhecimento para que **mecanismos de IA e GenAI** possam ser aplicados aos temas de supply chain em várias frentes. O aumento de oferta de prestadores de serviços, junto com a evolução de todo o ambiente tecnológico, a melhoria dos custos e o modelo de cobrança de processamento entre outros fatores, contribuíram para que a sofisticação do processamento e da performance oferecida estejam a cada dia mais presentes nas empresas.

Aplicações de GenAI
nos processos
core das
empresas
aumentam
produtividade e
reduzem riscos.



Aplicações de IA e GenAI aos processos core das empresas

Estes processos, que a pouco tempo foram mais aplicados aos processos de demanda de vendas e planejamento, têm sido, a cada dia, aplicados em soluções de manufatura industrial. Alguns exemplos são os processos de manutenção e operação online, aumentando a previsibilidade de paradas ou manutenção em aplicações dinâmicas. Este novo patamar de tomada de decisão fez com que temas que eram simplesmente boas práticas acadêmicas começassem a chegar não só aos engenheiros e diretores das empresas, mas também a se tornarem referência para a otimização de investimentos da alta gestão. Dispor de novas tecnologias e aplicações que, por meios de dados reais, históricos, análises e conhecimentos incrementais, possam mitigar riscos ou orientar os gestores, eleva rapidamente a qualidade e a maturidade da operação, além do valor agregado ao negócio. Outros temas relacionados à logística e distribuição, vendas e reposição de produtos, quando identificados, e em situações como picos de vendas ou de movimentação de

materiais estão além dos padrões normais, permitem mitigar perdas de vendas e falta de estoque, promovendo uma atuação mais tempestiva.

Essa vertente de informações dinâmicas, aplicações e IA e GenAI, está conectando o supply chain ao que já chamamos no passado de supply chain estendido, aproximando ainda mais o tema de supply chain ao de customer, promovendo a integração da cadeia de valor de forma dinâmica. Isso fortalece o que muitas vezes chamamos de “value chain” e dá ainda mais forças às iniciativas de economia circular.

Contribuindo nestas análises, as iniciativas de **Economia Circular no supply chain** retornam de forma **mais estruturada** depois de mais de 10 anos das primeiras discussões dos conceitos. Com o aumento das iniciativas relacionadas ao ESG, uma melhor maturidade do supply chain, maior disponibilidade de fornecedores mais preparados com metodologias e times multidisciplinares, foram viabilizadas soluções e ofertas mais consistentes e com mais valor agregado às empresas. No Brasil, o tema ganha cada vez mais força por questões como compliance,

governança, aplicação ou não de impostos, pela melhor utilização dos recursos naturais e pelo impacto que outros países e regiões, que exigirem maior controle e transparência, têm sobre o assunto. O tema de economia circular deixou de ser um tema conceitual e passou a ser um tema de competitividade, performance e de credenciais locais e globais. Ainda é um tema em rápida evolução e, com certeza, passa a ser um tema de **performance, diferenciação em crescimento e sustentação**.

É notado também que **empresas de consultoria** de maior porte estão **adquirindo empresas de nicho**, com alto conhecimento nos temas ambientais, de sustentabilidade e governança que, aplicados aos conhecimentos e metodologias da cadeia de valor do supply chain, estão formando um **novo patamar de oferta**. Este tem sido um mecanismo para acelerar e estruturar mais rapidamente a crescente demanda do mercado e retornar aos clientes um patamar de proposta de valor, que vai desde a concepção e implementação, até o monitoramento e acompanhamento dos resultados.

A transformação dos negócios de uma forma mais acelerada e sustentada é o grande desejo dos executivos e conselhos diretivos das empresas. Com a efetivação de um supply chain mais integrado e sustentado, seja por necessidade de transformação ou elevação de performance, é possível ter uma cadeia de valor mais integrada, digital, resiliente, flexível e sustentada, convergindo para o aumento da relevância da Economia Circular no supply chain.



 Posicionamento do Provedor

Página 1 de 4

	Supply Chain Advisory and Consulting Services	Supply Chain IT Operations Services	Supply Chain BPO Services	Circular Supply Chain Services
4flow	Not In	Not In	Product Challenger	Not In
Accenture	Leader	Leader	Leader	Leader
Alvarez & Marsal	Rising Star ★	Product Challenger	Not In	Rising Star ★
Aquanima	Not In	Not In	Contender	Not In
Atos	Not In	Contender	Not In	Not In
Bain & Company	Contender	Not In	Not In	Product Challenger
BCG	Contender	Not In	Not In	Product Challenger
Birlasoft	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
BRQ	Not In	Rising Star ★	Not In	Not In
Connexion Consulting	Contender	Not In	Not In	Not In



Posicionamento do Provedor

Página 2 de 4

	Supply Chain Advisory and Consulting Services	Supply Chain IT Operations Services	Supply Chain BPO Services	Circular Supply Chain Services
Deloitte	Leader	Product Challenger	Market Challenger	Contender
Exed Consulting	Contender	Product Challenger	Product Challenger	Not In
EY	Leader	Leader	Not In	Leader
Falconi	Contender	Contender	Not In	Contender
Fiorde Group	Contender	Not In	Contender	Not In
GEP	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Not In
Gi BPO	Not In	Not In	Contender	Not In
IBM	Product Challenger	Leader	Leader	Product Challenger
ILOS	Leader	Not In	Not In	Contender
Infotec Brasil	Not In	Not In	Product Challenger	Not In



 Posicionamento do Provedor

Página 3 de 4

	Supply Chain Advisory and Consulting Services	Supply Chain IT Operations Services	Supply Chain BPO Services	Circular Supply Chain Services
Kearney	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
Level Group	Not In	Not In	Contender	Contender
Leverage+	Contender	Not In	Product Challenger	Not In
Lincros	Not In	Not In	Contender	Not In
LTIMindtree	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
MadeInWeb	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
McKinsey	Leader	Not In	Not In	Not In
Moby	Contender	Not In	Contender	Not In
Open Tecnologia	Not In	Contender	Not In	Not In
Peers	Contender	Product Challenger	Not In	Not In



Posicionamento do Provedor

Página 4 de 4

	Supply Chain Advisory and Consulting Services	Supply Chain IT Operations Services	Supply Chain BPO Services	Circular Supply Chain Services
PwC	Product Challenger	Product Challenger	Rising Star ★	Not In
Stefanini	Contender	Leader	Not In	Not In
Supply Solutions	Not In	Not In	Contender	Not In
TCS	Product Challenger	Not In	Leader	Product Challenger
Tech Mahindra	Leader	Leader	Not In	Not In
T-Systems	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
UniSoma	Not In	Contender	Not In	Not In
Visagio	Contender	Not In	Not In	Not In
Wipro	Not In	Product Challenger	Not In	Product Challenger
Xcelis Solutions	Leader	Product Challenger	Not In	Not In



Principais áreas de foco do relatório Supply Chain Services para 2024.

Ilustração Simplificada. Fonte: ISG 2024



Definição

Cadeias de suprimentos têm interrupções contínuas, como agitação política, guerras comerciais, aumentos de taxas de juros – desafios a curto prazo quando comparados com os da pandemia -, forte mudança na forma de pensar, uma vez que cadeias de suprimentos não são só centros de custos ou fontes de riscos, mas impulsionadoras de inovação e vantagem competitiva e resultados cada vez mais focados na otimização e produtividade, com o custo como apoio. Inovação tecnológica, consultoria, dados e especialização na área de cadeia de suprimentos são o centro dos serviços de cadeia. Fornecedores focam em inovações para auxiliar clientes a estabelecerem cadeias de suprimentos preparadas para que, no futuro, sejam mais inteligentes, resilientes e sustentáveis.

Serviços de cadeia de suprimentos do ISG Provider Lens™ focam em consultoria de cadeia de suprimentos, implementação de tecnologia e integração, serviços administrados, tecnologias digitais, serviços BPO e capacitações de serviços de cadeias circulares. Espera-se que fornecedores alavanquem

tecnologias como IoT, blockchain, IA, analytics preditivo e automação e priorizem segurança cibernética e orquestração de dados, para otimização de cadeia e balancear os riscos ao negócio, demanda e gestão de suprimentos, inovação contínua e alcançar neutralidade de carbono.

Fornecedores devem responder as seguintes preocupações dos clientes:

- Como você apoia clientes que diferem em níveis de maturidade e desafios?
- Como tecnologias digitais tornam cadeias resilientes e prontas para o futuro?
- Soluções específicas do setor e tecnologias de próxima geração lidam com questões relacionadas à complexidade, período de transformação e ROI?
- Fornecedores oferecem ferramentas de consultoria e serviços para questões internas e externas?



Escopo do Relatório:

Neste relatório de quadrantes do ISG Provider Lens™, o ISG abrange os seguintes 4 (quatro) quadrantes para serviços/soluções: Supply Chain Advisory and Consulting Services, Supply Chain IT Operations Services, Supply Chain BPO Services e Circular Supply Chain 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 Provedor

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.
- **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).

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.





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.





Supply Chain Advisory and Consulting Services

Quem Deve Ler Isto

Este relatório é relevante para empresas de todos os setores no Brasil que desejam avaliar fornecedores de serviços de assessoria e consultoria na cadeia de suprimentos do país. Nele, o ISG apresenta uma visão abrangente do cenário competitivo do mercado brasileiro, destacando o posicionamento atual dos fornecedores de serviços da cadeia de suprimentos, bem como a abordagem de cada um diante dos principais desafios enfrentados por seus clientes.

Atualmente, no Brasil, as empresas fornecedoras de serviços de consultoria e assessoria em cadeia de suprimentos desempenham um papel cada vez mais significativo no mercado e continuam a evoluir, introduzindo novas metodologias, aceleradores e a aplicação de conceitos inovadores para as empresas.

No contexto da inovação, a evolução digital na cadeia de suprimentos, impulsionada pelas novas gerações de ferramentas, especialmente pela inteligência artificial e inteligência artificial generativa, tem gerado ganhos de escala, contribuindo para o aumento da produtividade e a aceleração dos processos operacionais. Além disso, essa evolução proporciona maior fluidez no tráfego de informações, alcançando os níveis tático e estratégico com mais consistência e valor agregado.

Entre as principais motivações para contratação de serviços de cadeia de suprimentos destacam-se a melhoria de performance, redução de custos e de riscos associados as necessidades de distribuição e gerenciamento operacional.



Profissionais de tecnologia devem ler este relatório para compreender o posicionamento relativo e as capacidades dos fornecedores que podem ajudá-los a aprimorar os serviços da cadeia de suprimentos.



Profissionais de estratégia, tributação, compliance & governance e supply chain devem ler este relatório para entender como os fornecedores impulsionam os resultados de negócio.



Profissionais de transformação digital devem ler este relatório para compreender como os fornecedores de serviços podem ajudá-los em suas iniciativas de transformação digital da cadeia de suprimentos.



Os profissionais de compras devem ler este relatório para desenvolver uma melhor compreensão do cenário atual dos fornecedores de serviços de consultoria da cadeia de suprimentos no Brasil.





Este quadrante avalia fornecedores de serviços de consultoria que incluem a **transformação e soluções de operações** para as empresas, desde o diagnóstico e design, até o plano de negócios e implementação alinhada com suas estratégias de negócios.

Sidney Corrêa Nobre



Definição

O quadrante avalia fornecedores de serviços de consultoria de cadeia de suprimentos que incluem transformação de nicho e soluções de operações comerciais para ajudar as empresas no design de estratégias de cadeia alinhadas com suas estratégias de negócios. Os serviços englobam reengenharia, otimização de rede, gestão de riscos, transformação digital, cadeia de suprimentos circular, insights impulsionados por dados e otimização de processo.

Lidam com questões complexas, identificam oportunidades de crescimento e fortalecem operações ao construir cadeias de suprimentos prontas para o futuro, que são resilientes, ágeis e sustentáveis. A mudança dramática no foco da função de cadeia da otimização de custo para a otimização de processo e melhor produtividade, nos últimos 12 meses, resultou na adoção de serviços de consultoria para projetos e otimização de redes, gestão de mudança, sustentabilidade, gestão de riscos, governança de dados e transformação digital.

Estes serviços ajudam as empresas a construir novos modelos de cadeia de suprimentos ou inovar com os existentes ao explorar oportunidades de mercado. Espera-se que fornecedores ofereçam um portfólio de ferramentas como reforço das capacitações de consultoria em avaliação, análise de lacuna e verificação de prontidão para transformação, e construam casos de uso para entregar maior valor ao negócio. Serviços de consultoria amplos abrangem planejamento, execução, compras e pós-vendas para ambiente conectados e transparentes de cadeia de suprimentos, que podem se adaptar ao escopo e ritmo de negócios geracionais e mudanças tecnológicas, econômicas e políticas. Fornecedores integram continuamente tecnologias novas e emergentes com insights estratégicos e habilidades criativas de solução de problemas.

Crítérios de Qualificação

1. **Ter desenvolvimento e capacitações de adaptação** da cadeia de suprimentos e da estratégia de negócios;
2. **Usar modelos de referência, de frameworks de avaliação e melhores práticas** para impulsionar iniciativas da cadeia de suprimentos;
3. **Ter competências de transformação de negócios digitais** com foco na oferta de cadeia conectada e sustentável;
4. **Demonstrar casos de uso** entregues em regiões cobertas pelo estudo;
5. **Pode realizar a transformação do serviço de design e desenvolvimento de mapa estratégico**, com normas locais e regionais para criar casos de uso de negócios;
6. **Experiência em gestão de mudanças e gestão de riscos**;
7. **Ter forte compreensão e experiência comprovada em tecnologias digitais**, como análises avançadas, IA, ML, IoT, blockchain e gêmeo digital;
8. **Ter equipes de consultores estabelecidas e especializadas** em tecnologia e cadeia de suprimentos.



Observações

As empresas fornecedoras de serviços de consultoria e advisory em supply chain construíram um papel relevante no mercado e continuam evoluindo, trazendo novas metodologias, aceleradores e aplicação de conceitos para empresas.

Principalmente após a pandemia, a retomada em reacelerar o desempenho das empresas é cada vez mais evidente, sendo necessário executar as atividades e projetos cada vez melhor, mais rápido, mais eficientemente e a um menor custo do que era feito antes ou que seus concorrentes executam. Iniciativas que vão deste um diagnóstico, direcionamento da estratégia de supply chain, a viabilização da transformação sustentada, estruturação de processos, até a implementação de sistemas, de tecnologias avançadas, redução de riscos e redução de custo de forma estruturada são algumas atividades mais solicitadas.

A evolução digital no supply chain com as novas gerações de ferramentas de IA, GenAI, RPA, VR/AR/MR (realidade virtual, aumentada e mista) e RPA ganharam ainda mais escala,

produtividade e aceleração das informações em forma digital muito automáticas, além de trazerem maior fluidez das informações de operações, chegando aos níveis táticos e estratégicos com muito mais consistência e valor agregado.

Dada a extensão territorial do Brasil, que é a quinta maior no mundo, e as necessidades de distribuição, temas como WMS (warehouse management system), TMS (transportation management system) e Torre de Controle a cada dia tem uma demanda maior de serviços, de modo que os temas de consultoria e advisory sejam cada vez mais recorrentes, aumentando a sua importância neste estudo, o que se reflete também nos quadrantes de IT SCM e BPO SCM.

Estas evoluções estão aumentando as oportunidades para novas pequenas e médias empresas a apresentarem rapidamente suas ofertas. Também está obrigando as grandes empresas a se estruturarem, adquirirem novos entrantes ou começar a organizar novas estruturas internas para estarem sempre atualizadas com o mercado.

De um total de 103 empresas avaliadas para este estudo, 24 se qualificaram para este quadrante, sendo 7 líderes e uma Rising Star.

accenture

Está sediada em Dublin, na Irlanda, e opera em 49 países. A empresa conta com mais de 750.000 funcionários em 200 escritórios. No FY23, gerou \$64,1 bilhões de receita sendo uma das maiores empresas de serviços de TI no mundo e possui larga experiência na cadeia de suprimentos.

Deloitte.

Está sediada em Londres, no Reino Unido, tem mais de 457.000 funcionários em mais de 700 escritórios e opera em mais de 150 países. No FY23, gerou \$64,9 bilhões de receita. É uma das maiores empresas de auditoria e consultoria no mundo e desenvolveu amplo conhecimento em transformação na cadeia de suprimentos.

EY

Está sediada em Londres, Reino Unido, tem mais de 400.000 funcionários em 700 escritórios em mais de 150 países. No FY23 gerou \$49,4 bilhões de receita. Conhecida como uma das “Big Four”, oferece serviços de auditoria e consultoria, sendo a prática de supply chain bastante relevante no seu portfólio.

ILOS

Tem mais de 30 anos de atuação no Brasil e surgiu do Centro de Estudos em Logística do Coppead da Universidade Federal do Rio de Janeiro. É referência em planejamento, estruturação e implementação de projetos de Logística e Supply Chain Transformation.



Supply Chain Advisory and Consulting Services

McKinsey

Está presente em 135 cidades em 67 países, com mais de 30.000 colaboradores. Conhecida por desenvolver pesquisas sobre os principais desafios e tendências que estão mudando o mundo, apoia seus clientes nas grandes transformações da cadeia de abastecimento.

Xcelis

Tem mais de 15 anos de atuação no Brasil e é reconhecida pelos projetos desde a estratégia no supply chain, planejamento, malha logística, transportes e warehouse com profundo conhecimento dos desafios do Brasil. Nos últimos anos, expandiu sua atuação para a América Latina e para vários outros segmentos de mercado.

Tech Mahindra

Com sede em Pune, na Índia, opera em 90 países. A empresa conta com 146.200 funcionários em 166 escritórios. No FY23, a empresa gerou \$ 6,6 bilhões em receita, sendo Serviços de TI seu maior segmento. Implanta e mantém várias soluções para a cadeia de abastecimento.

Alvarez & Marsal (Rising Star)

Tem sede em New York, Estados Unidos e opera em 39 países. A empresa conta com mais de 10.000 funcionários em 83 escritórios. Líder em turnaround, reestruturação e gestão de crise, tem desenvolvido projetos de grande impacto na cadeia de abastecimento.



Accenture



“Mantém a liderança por ser reconhecida pelo robusto portfólio e alta capacidade de entrega, com times capacitados em todos os processos, utilizando aceleradores, novas metodologias e tecnologias, visando sempre gerar valor aos clientes.”

Sidney Corrêa Nobre

Visão Geral

A Accenture está sediada em Dublin, na Irlanda, com cerca de 750.000 funcionários em mais de 200 escritórios distribuídos por 49 países. No FY23, a empresa gerou US\$ 64,1 bilhões em receita, sendo a Consultoria seu maior segmento. No mundo, são mais de 39 aquisições e no Brasil vem consolidando as aquisições de empresas relacionadas a todo supply chain, como a Pollux, Umlaut, Green Domus e Myrtle.

Pontos Fortes

Foco no valor ao cliente: sempre focada em agregar valor ao cliente, aplica uma abordagem de entender e aprofundar as dificuldades e oportunidades dos clientes, para então aportar por uma abordagem assertiva ao supply chain, buscando maximizar o valor agregado ao cliente.

Capacidade de entrega: com um time sempre atualizado e capacitado em todas as ofertas ao cliente, os permite resolver problemas complexos em todo o supply chain em vários segmentos e tecnologias & plataformas de mercado.

Aceleradores que diminuem o risco ao

cliente: com uma constante atualização de metodologias, aceleradores e plataformas de apoio, oferece aos clientes soluções sólidas e tangíveis que diminuem o risco aos projetos e clientes.

Constantes aquisições: nos últimos 12 meses, foram mais de 39 aquisições globais, sendo que muitas delas foram aplicadas no Brasil e no supply chain em temas como robotização industrial, economia circular em empresas como a Pollux, Umlaut, Green Domus e Myrtle.

Ponto de atenção

Reaparece, este ano, o grande volume de aquisições de empresas, trazendo o desafio de fazer as transições, aproveitar as sinergias e aplicar essas mudanças ao mercado de forma assertiva, sem perder o valor agregado ao cliente. É fundamental manter as soluções e complexidades claras para o cliente, assim como o custo-benefício.





Supply Chain IT Operations Services

Quem Deve Ler Isto

Este relatório é relevante para empresas de todos os setores no Brasil que desejam avaliar fornecedores de serviços de operação tecnológica na cadeia de suprimentos no país. Nele, o ISG destaca o posicionamento atual das empresas que oferecem serviços de visibilidade e controle em todo o processo de planejamento da cadeia de suprimentos, além de abordar como esses fornecedores enfrentam os principais desafios empresariais na região.

As empresas de serviços de tecnologia da informação especializadas em supply chain no Brasil têm desempenhado um papel crucial na transformação digital e na melhoria das operações diversas indústrias. Diante desse cenário, as organizações brasileiras buscam tecnologias que proporcionam visibilidade e controle ao longo de toda a cadeia, capturando dados e oferecendo insights em tempo real. Nesse contexto, soluções baseadas em inteligência artificial e análise de dados continuam em destaque no mercado nacional.

Entre as demandas de serviços das empresas, destacam-se a otimização dos fluxos de negócios, a automação de processos para a tomada de decisões e a utilização de modelos de previsão de demanda, que auxiliam na qualidade e controle da produção. Além destes serviços, também são relevantes o conhecimento e os aceleradores nos processos e verticais de atuação das empresas, aumentando a aderência e os resultados para o negócio.

Desta forma, fornecedores de serviços de operação da cadeia de suprimentos que possuem expertise em temas emergentes no mercado, como AI, GenAI, machine learning, RPA e IoT, destacam-se no mercado brasileiro ao oferecer soluções mais robustas e completas para as empresas.



Profissionais de tecnologia devem ler este relatório para compreender o posicionamento relativo e as capacidades dos fornecedores que podem ajudá-los a aprimorar as operações da cadeia de suprimentos.



Profissionais de estratégia e supply chain devem ler este relatório para entender como os fornecedores impulsionam os resultados de negócio com seus serviços de operações da cadeia de suprimentos.



Profissionais de transformação digital devem ler este relatório para compreender como os fornecedores de serviços podem ajudá-los em suas iniciativas de transformação digital da cadeia de suprimentos.



Os profissionais de compras devem ler este relatório para desenvolver uma melhor compreensão do panorama atual dos fornecedores de serviços de operações da cadeia de suprimentos no Brasil.





Este quadrante avalia fornecedores que oferecem a **gestão, modelagem, desenvolvimento, implementação e manutenção de soluções, sejam próprios ou de mercado** para a cadeia de suprimentos end-to-end, do planejamento até a execução.

Sidney Corrêa Nobre



Definição

Este quadrante avalia fornecedores de soluções de tecnologia e serviços de implementação para gestão de cadeia de suprimentos.

Clientes que buscam serviços neste espaço procuram fornecedores de novas ferramentas e métodos e que tenham domínio profundo e especialização funcional para cobrir planejamento, compras, fabricação, execução e suporte pós-vendas, além de estabelecer cadeias de suprimentos otimizadas, visíveis de ponta a ponta e sustentáveis. Eles também devem ter experiência em produção e planejamento de capacidade, gestão de logística e inventário e gestão de pedido.

Fornecedores aqui têm experiência na implementação que inclui tecnologias integrativas, tais como blockchain, IoT, automação e IA e que entregam visibilidade de ponta a ponta por capacitações fortes de rastreamento e monitoramento. Também se espera que eles tenham forte conhecimento específico do setor com a capacidade de fornecer suporte de aplicativo ponta a ponta com foco em AIOps (IA para operações de TI).

Além disso, se espera que os fornecedores aqui presentes tenham a capacidade de oferecer o que segue: ferramentas específicas do setor, ativos de propriedade intelectual e aceleradores, experiência na entrega de cadeias de suprimentos conectadas e orquestradas e insights em tempo real, que permitem que clientes se adaptem rapidamente às mudanças de suprimentos/demanda para o futuro. Estes também assistiriam os clientes ao entregar CX superior e juntar informações sobre as últimas tendências. A ênfase em tecnologias de próxima geração, gestão de riscos, mapas de inovação e um ecossistema parceiro seriam essenciais para o crescimento do fornecedor, permitindo ganhar um número cada vez maior de novos negócios.

CrITÉrios de Qualificação

1. Especialização na oferta de um amplo conjunto de serviços de operação da cadeia de suprimentos, cobrindo todas as capacitações principais e maduras;
2. Uso de modelos de referência, ferramentas e frameworks orientados a resultados e melhores práticas;
3. Demonstração de casos de uso e trabalhos entregues para clientes na região.
4. Capacidade de gerenciar dados sistematicamente e garantir a orquestração deles para o fluxo contínuo de informações;
5. Amplitude de serviços de gerenciamento de aplicativos, atualizações de funcionalidades e requisitos personalizados;
6. Profissionais experientes e qualificados para apoiar a implementação de ponta a ponta e consultoria específica de negócios e do setor;
7. Forte conhecimento das exigências regulatórias regionais e locais;
8. Capacidade de fazer o design de soluções técnicas por arquitetura de referência, alinhando-o com as necessidades descritas do negócio;



Observações

As empresas de Serviços de Tecnologia da Informação especializadas em supply chain no Brasil têm desempenhado um papel crucial na transformação digital e na melhoria das operações na cadeia de suprimentos em diversas indústrias. Essas empresas oferecem novas ferramentas e métodos, tendo domínio profundo e especialização funcional para interagir nos processos como planejamento, compras, fabricação, execução e suporte pós-vendas. Assim, podem apoiar ao estabelecer cadeias de suprimentos otimizadas, visíveis de ponta a ponta e de forma sustentáveis. Após o desenvolvimento das soluções e implementação, muitas delas são também responsáveis pela manutenção, melhorias e a viabilização da expansão dos negócios.

Tradicionalmente, estas empresas orientam, implementam e mantêm as soluções relacionadas aos ERPs (WMS, TMS, IBP, portais de compra, torres de controle e demanda). O escopo de atuação avança também para os dashboards de gestão, onde desenvolvem soluções em Power BI, Tableau, QlikView e

similares. Com o tratamento e ingestão de dados abrem-se as oportunidades de modelos estatísticos, algoritmos de otimização e inteligência artificial. Neste ponto, várias soluções específicas e customizadas às necessidades das empresas são implementadas. A capacidade de arquitetarem e resolverem problemas complexos não atendidos pelas soluções padrões dos ERPs têm crescido e ganhado importância na concepção e viabilização das aplicações. Paralelamente a estas oportunidades, as empresas testam novas tecnologias e buscam empresas fornecedoras de serviços de tecnologia para aportarem expertise.

Verificamos a presença crescente de empresas nativas digitais avançando nas soluções de supply chain. Elas formam parcerias com as empresas contratantes para desenvolver soluções que depois disponibilizam para outras empresas e setores da economia.

De um total de 103 empresas avaliadas para este estudo, 22 se qualificaram para este quadrante, sendo 5 líderes e uma Rising Star.

accenture

Está sediada em Dublin, na Irlanda, e opera em 49 países. A empresa conta com mais de 750.000 funcionários em 200 escritórios. No FY23, a empresa gerou \$64,1 bilhões de receita sendo uma das maiores empresas de serviços de TI no mundo e possui larga experiência na cadeia de suprimentos.

EY

Está sediada em Londres, Reino Unido, tem mais de 400.000 funcionários em 700 escritórios em mais de 150 países. No FY23, gerou \$49,4 bilhões de receita. Conhecida como uma das "Big Four", oferece serviços de auditoria e consultoria, sendo a prática de supply chain bastante relevante no seu portfólio.

IBM

IBM tem sede em Nova York, Estados Unidos, opera em 175 países e conta com mais de 282.200 funcionários. No FY 23, a empresa gerou \$61,9 bilhões de receita. Conhecida por investir em tecnologias de ponta como inteligência artificial (Watson) e computação quântica, oferece várias soluções para a cadeia de suprimentos.

stefanini

Stefanini é uma empresa global de serviços e soluções em tecnologia que iniciou as operações no Brasil há mais de 30 anos. Hoje, está presente em 41 países com 32.000 funcionários. No FY22 gerou R\$6,2 bilhões de receita. Transformação Digital está no core da Stefanini, assim como a cultura e o método de trabalho ágil.



Supply Chain IT Operations Services

Tech Mahindra

Tech Mahindra tem sede em Pune, na Índia, e opera em 90 países. A empresa conta com 146.200 funcionários em 166 escritórios, sendo serviços de TI seu maior segmento. É uma das grandes empresas de serviços de TI globais que implanta e mantém várias soluções para a cadeia de abastecimento.



BRQ (Rising Star) é uma empresa brasileira de serviços que viabiliza a transformação digital para seus clientes há 30 anos. Conta com 2.500 profissionais atuando em 350 cidades no mundo. No FY23 gerou R\$ 658 milhões em receita. Tem expandido suas soluções para a cadeia de abastecimento com bastante sucesso.



Accenture



“A Accenture é novamente líder e já apresenta ótimos resultados quando destaca vendas nestes $\frac{3}{4}$ deste FY, com mais de USD 2 bilhões em GenAI. Destaca-se também na atuação em implementações inovadoras em robotização no chão de fábrica e robô as-a-service.”

Sidney Corrêa Nobre

Visão Geral

A Accenture está sediada em Dublin, na Irlanda, com cerca de 750.000 funcionários em mais de 200 escritórios distribuídos por 49 países. No FY23, a empresa gerou US\$ 64,1 bilhões em receita, sendo a Consultoria seu maior segmento. No mundo, são mais de 39 aquisições e no Brasil vem consolidando as aquisições de empresas relacionadas a todo supply chain, como a Pollux, Umlaut, Green Domus e Myrtle.

Pontos Fortes

Atuação em múltiplas plataformas: além de trazer sinergias dos ERPs do outsourcing aplica a visão do supply chain fazendo uso de várias plataformas que estão à disposição de clientes para a implantação dos projetos ou utilização “as a service”. Plataformas como MyDiagnosis, GTP, Control Tower, Supply Chain Brain (Analytics) e de identificação de riscos oferecem praticidade e aceleram as implantações.

Soluções de robotização e Industry X: com a experiência no supply chain, aplicações na indústria 4.0 consolidados na solução Industry X e aquisições nos últimos 3 anos, como a empresa Pollux, consolida as ofertas de robotização a plataforma de ofertas através de solução e modelo inovador, com iniciativas como “robot as service”,

viabilizando a um público ainda maior a redução de custos de CAPEX e agregando valor e customização para os clientes.

Uso intenso de GenAI e IA: além de dispor de capacidades digitais e de IA, 80% dos projetos que já utilizavam IA até 2022 ganharam novas soluções com GenAI nos últimos 18 meses, que têm sido aplicadas em clientes como Mondelez, reduzindo a ruptura no varejo e de patamares de 15% para 1% e, na C&A, aumentando em mais de 40% as vendas e também a rentabilidade dos resultados financeiros através de inteligência matemática e lógica de abastecimento dos CDS.

Ponto de atenção

Refortalecida com as aquisições do FY23, anunciam +35 novas aquisições para o FY25, aumentando o desafio para oferecer implantações de várias soluções e oferecer soluções customizadas para os clientes. Demonstrar flexibilidade, custo-benefício, isenção e transparência será um desafio ainda maior.





Supply Chain BPO Services

Quem Deve Ler Isto

Este relatório é relevante para empresas de todos os setores no Brasil que buscam avaliar fornecedores de serviços de BPO na cadeia de suprimentos do país. Nele, o ISG destaca o posicionamento atual das empresas no mercado de fornecedores de serviços de BPO voltados para a cadeia de suprimentos, enfatizando seu objetivo de reduzir significativamente os custos operacionais de seus clientes e como enfrentam os principais desafios empresariais na região.

Nos últimos anos, a terceirização de processos tem se tornado uma tendência no mercado brasileiro, impulsionada pela necessidade constante de investimentos, pela demanda por equipes cada vez mais especializadas e pelos custos crescentes associados a esses fatores. Nesse contexto, no mercado de cadeia de suprimentos, serviços como capacitação na gestão de pedidos, gestão de incidentes, riscos e contratos, sustentação de mudanças organizacionais e integração de tecnologias

digitais são demandas-chave das organizações, tornando as soluções de BPO atraentes em um novo modelo de contratação.

Embora o processo de terceirização na cadeia de suprimentos no Brasil ainda não seja tão maduro, é possível observar uma mudança no mercado de fornecedores, que buscam atender às necessidades específicas das empresas, que se relacionam a acelerada inovação tecnológica, com ênfase em inteligência artificial e serviços de analytics. Por isso, o mercado anseia por ofertas de BPO que sejam personalizadas para suas demandas diante as novas capacidades tecnológicas.

À medida que as mudanças tecnológicas avançam rapidamente, a maturidade do mercado de BPO no Brasil tem evoluído continuamente, com novos fornecedores que oferecem soluções sob medida surgindo a cada ano.



Profissionais de tecnologia devem ler este relatório para entender o posicionamento relativo e as capacidades dos fornecedores que podem ajudá-los na execução dos serviços da cadeia de suprimentos.



Profissionais de estratégia e supply chain devem ler este relatório para entender como os fornecedores impulsionam os resultados de negócio com seus serviços de BPO da cadeia de suprimentos.

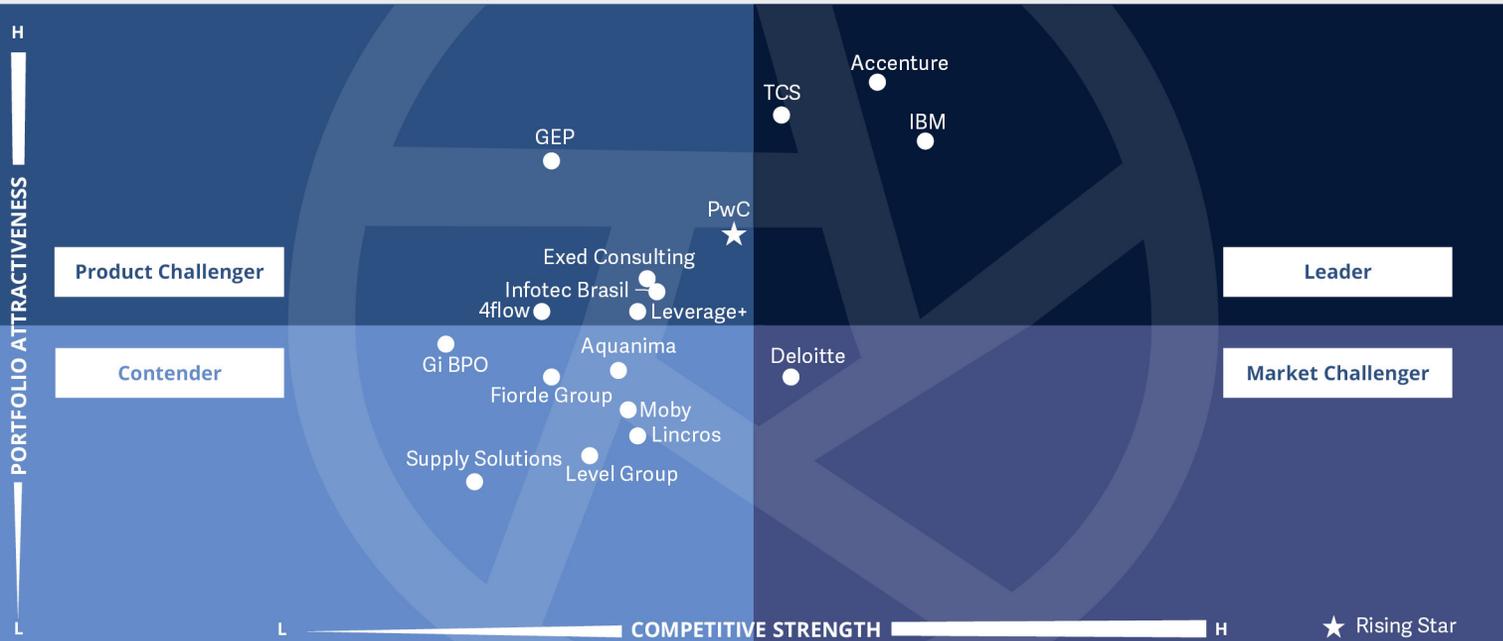


Os profissionais de compras devem ler este relatório para desenvolver uma melhor compreensão do panorama atual dos fornecedores de serviços de BPO da cadeia de suprimentos no Brasil.



Profissionais da cadeia de suprimentos devem ler este relatório para compreender como os fornecedores de serviços podem ajudá-los em suas iniciativas de terceirização da cadeia de suprimentos.





Este quadrante avalia fornecedores de serviços de **BPO transformacional** que oferecem **reestruturação de processos**, capacidade de **reduzir custos operacionais**, **melhorar os níveis de serviço**, implantação de tecnologias e change management do planejamento até a execução.

Sidney Corrêa Nobre



Definição

Este quadrante acessa fornecedores com terceirização de processos de negócios (BPO) e capacitações de gestão em toda a cadeia de suprimentos, englobando projetar, planejar, obter, fazer, mover, retornar e habilitar processos.

Embora o custo seja o centro dos negócios de terceirização, o maior desenvolvimento notado nos últimos 12 meses é uma mudança dramática na prioridade à otimização e produtividade aprimorada.

Este quadrante examina a capacidade dos fornecedores de transformar negócios, reduzir custos operacionais, melhorar os níveis de serviço, gerenciar e sustentar mudanças e integrar tecnologias digitais. Eles também devem priorizar e mostrar capacitações em gerir pedidos, incidentes, serviços de campo, riscos e conformidades, garantia, serviço ao cliente, reivindicações, fornecedores, categoria e gestão de contrato. No atual ambiente de mercado, compras e capacitações de pós-vendas têm o maior número de casos de uso de BPO.

Critérios de Qualificação

1. Especialização em **amplo conjunto de funções da cadeia de suprimentos e sua integração**, incluindo desenvolvimento de produtos, fabricação, planejamento, execução e atendimento, logística e atendimento ao cliente;
2. **Metodologias, frameworks e melhores práticas comprovadas** que apoiem a otimização de custo e processo;
3. Capacidade de **projetar e implementar programa de transformação** que reflitam uma intenção estratégica atraente, altere capacitações de gestão e proeza técnica;
4. Especialização em RPA, IA, análise e IA generativa;
5. Capacitações de entrega nas regiões em estudo;
6. Profissionais qualificados com conhecimento e experiência de serviços BPO de cadeia de suprimentos específicos do negócio e do setor;
7. Conhecimento de regulamentações regionais/ locais;
8. Experiência em gestão de riscos, análise de dados, conformidade e gestão de mudanças.



Observações

As empresas de Business Process Outsourcing (BPO) no Brasil inicialmente buscaram terceirizar atividades não essenciais, permitindo que as empresas focassem em suas competências principais e aumentassem a eficiência operacional. Entretanto, nos últimos anos, as empresas identificaram que alguns serviços e até sistemas especialistas têm sido terceirizados por questões de necessidade de constantes investimentos, mais especialidade ou profundidade e os custos de manter times internos em tempo integral, de modo que a solução de BPO complementou vários serviços que se tornaram mais atrativos num novo modelo de contratação.

Algumas empresas passaram a oferecer o “BPO Transformacional”, em que a revisão profunda dos processos alavancada por tecnologia de ponta entregaria resultados acima da média de mercado. Iniciativas como capacidade dos fornecedores de transformar negócios, reduzir custos operacionais, melhorar os níveis de

serviço, gerenciar e sustentar mudanças e integrar tecnologias digitais mostraram ter uma boa aceitação e valor agregado.

Neste sentido, as funções de supply chain, como capacitações em gerir pedidos, incidentes, serviços de campo, riscos e conformidades, garantias, serviços ao cliente, reivindicações, gestão de fornecedores, categoria e gestão de contrato entraram no escopo destas demandas, com promessas interessantes de retorno sobre o investimento e/ou de melhoria de nível de serviço.

Mesmo assim, a maturidade do mercado tem evoluído gradualmente no Brasil e a cada ano temos identificado novos fornecedores em casos como em serviços de compras e portais, torre de controle, planejamento de demanda, entre outros.

Das 103 empresas avaliadas para este estudo, 17 se qualificaram para este quadrante, sendo 3 Líderes e uma Rising Star.



Está sediada em Dublin, na Irlanda, e opera em 49 países. A empresa conta com mais de 750.000 funcionários em 200 escritórios. No FY23, a empresa gerou \$64,1 bilhões de receita sendo uma das maiores empresas de serviços de TI no mundo e possui larga experiência na cadeia de suprimentos.



IBM tem sede em Nova York, Estados Unidos, opera em 175 países e conta com mais de 282.200 funcionários. No FY 23, a empresa gerou \$61,9 bilhões de receita. Conhecida por investir em tecnologias de ponta como inteligência artificial (Watson) e computação quântica, oferece várias soluções para a cadeia de suprimentos.



Com sede em Mumbai, na Índia, e opera em 53 países. A empresa conta com mais de 601.500 funcionários em 300 escritórios. No FY 23/24 gerou \$29,1 bilhões em receita sendo o BFSI seu maior segmento. Com um vasto número de contratos de BPO, tem apresentado crescimento relevante em supply chain no Brasil e América Latina.



Sediada em Londres, no Reino Unido, tem mais de 364.200 funcionários em mais de 680 escritórios em 151 países. No FY23, a empresa gerou \$ 53,1 bilhões em receita, sendo Auditoria e Consultoria seus maiores segmentos.



Accenture



“BPO transformacional suportado por times capacitados em verticais, alto patamar de praticidade e melhoria do nível de serviços são as principais propostas da Accenture, suportada por ferramentas de IA e analytics e ativos tecnológicos ao longo da cadeia do supply chain.”

Sidney Corrêa Nobre

Visão Geral

A Accenture está sediada em Dublin, na Irlanda, com cerca de 750.000 funcionários em mais de 200 escritórios distribuídos por 49 países. No FY23, a empresa gerou US\$ 64,1 bilhões em receita, sendo a Consultoria seu maior segmento. No mundo, são mais de 39 aquisições e, no Brasil, vem consolidando as aquisições de empresas relacionadas a todo supply chain como a Pollux, Umlaut, Green Domus e Myrtle.

Pontos Fortes

Change management e capacitação: possui uma torre de conhecimento com abordagem apta a avaliar os perfis e capacidades dos profissionais para os desafios do supply chain. A Accenture prepara o ambiente nos clientes em “ramp-ups” e para os seus colaboradores em programas estruturados. Continua investindo em parcerias como o MIT Professional Education e entre outros programas.

Inteligência analítica: esse é um componente sempre presente e diferencial para a Accenture operar o supply chain dos clientes. Seja em planejamento, compras, logística ou desenvolvimento de produto, as plataformas desenvolvidas, ativos, aceleradores e os skills dos profissionais avançam a transformação.

Delivery centers e novas empresas

adquiridas: a vasta rede, 30 no mundo e 5 na América Latina, permite oferecer operações end-to-end do supply chain, além de contar com as novas empresas adquiridas que agregam com novas tecnologias e serviços.

Gestão dos contratos: utilizando a plataforma proprietária SynOps, o ciclo de vida dos contratos é gerido e acompanhado. Através de um conjunto de indicadores, é possível realizar benchmarks entre contratos e, com isso, promover a transformação e sustentação dos benefícios nas operações de BPO.

Ponto de atenção

Os programas de BPO transformacional prometem resultados significativos para os clientes, porém atuar com inúmeras soluções da operação, sendo algumas novas práticas como robotização e na manufatura requerem complexidade de novos controles, que podem comprometer tais expectativas dos resultados.





Circular Supply Chain Services

Quem Deve Ler Isto

Este relatório é relevante para empresas de todos os setores no Brasil que desejam avaliar fornecedores de serviços de cadeia de suprimentos circulares no país. Neste quadrante, o ISG destaca o atual posicionamento de mercado das empresas que oferecem serviços de sustentabilidade e economia circular em todo o processo de planejamento da cadeia de suprimentos. Além disso, destaca a forma como esses fornecedores lidam com os principais desafios empresariais na região.

As cadeias de suprimento circulares no Brasil estão em um estágio emergente, com crescimento gradativo, mas ainda enfrentam desafios. Desta forma, empresas e indústrias estão começando a adotar práticas de economia circular, como reciclagem, reuso e remanufatura, impulsionadas por políticas ambientais e pela crescente demanda por sustentabilidade. Nesse âmbito, as empresas brasileiras buscam capacitações para o desenvolvimento de estratégias circulares que

otimizem as cadeias de suprimento, a fim de reduzir custos e aumentar a eficiência através dos processos circulares.

Outro aspecto crucial é a integração de tecnologias verdes às cadeias de suprimento tradicionais, como sistemas de rastreamento de materiais e reciclagem avançada, além da adequação perante a conformidade regulatória e a geração de valor com a obtenção de certificações ambientais.

Com a crescente tendência por práticas sustentáveis e reuso de materiais nas cadeias de suprimento, a necessidade de serviços de circularização se torna um ponto chave. Por isso, a avaliação de fornecedores experientes neste tema torna-se consideravelmente valiosa para as organizações.



Profissionais de tecnologia devem ler este relatório para entender o posicionamento relativo e as capacidades dos fornecedores que podem ajudá-los na execução dos serviços da cadeia de suprimentos.



Profissionais de estratégia, tributação, compliance & governance e supply chain circular devem ler este relatório para entender como os fornecedores impulsionam os resultados de negócio.



Os profissionais de compras devem ler este relatório para desenvolver uma melhor compreensão do panorama atual dos fornecedores de serviços de cadeia de suprimentos circulares no Brasil.



Profissionais da cadeia de suprimentos devem ler este relatório para compreender como os fornecedores de serviços podem ajudá-los em suas iniciativas de cadeia de suprimentos circulares.





Este quadrante avalia fornecedores de **serviços de serviços da cadeia de suprimentos circular** que possam **otimizar uso de recursos** e **reduzir impacto ambiental** por meio de ferramentas, metodologias e gerenciamento de processos de negócios.

Sidney Corrêa Nobre



Circular Supply Chain Services

Definição

Este quadrante avalia fornecedores de serviços de cadeia de suprimentos circular, que têm capacidades relacionadas e usam tecnologias para melhorar estas operações.

Espera-se que entendam estratégias de negócios de clientes e operações atuais, para auxiliá-los no desenvolvimento de mapas e implementação de soluções de cadeia de suprimentos circular.

Cadeias de suprimentos eficientes, habilitadas para tecnologia, são cada vez mais importantes para assumir iniciativas de cadeias de suprimentos circular. Empresas podem simplificar operações, otimizar uso de recursos e reduzir impacto ambiental por meio de ferramentas e gerenciamento de processos de negócios circulares. Tecnologias de operação específicas do setor, com soluções customizadas, aprimoram esforços.

Empresas buscam fornecedores com foco em eficiência de recursos, redução de lixo, taxas de reciclagem aprimoradas, logística reversa, desmontagem e reuso, e podem oferecer modelos de negócios circulares desde

modelos lineares tradicionais (fazer, usar e descartar), até modelos circulares (reusar, reciclar, refabricar). Fornecedores devem auxiliar clientes a implementar ferramentas de rastreabilidade e aceleradores, frameworks digitais para apoiar aspectos como design de produto, embalagem, resiliência da cadeia de suprimentos face à inflação nos mercados de commodity, gestão de resíduos, implicações tributárias, transparência, greenwashing e colaboração do fornecedor. Estas soluções devem permitir transparência ponta a ponta e gestão de ciclo de vida do produto.

Fornecedores devem oferecer soluções intersetoriais e de cadeia de valor, incluindo gestão de resíduos, descomissionamento e serviços de redesenvolvimento, para abordar questões ambientais e promover práticas de economia circular. Devem ter experiência em tecnologias de integração tais como blockchain, IoT, IA, análise de big data, ferramentas de rastreamento e painéis.

Crterios de Qualificao

1. Ter a capacidade de **auxiliar clientes a entenderem** como cadeias de suprimentos circulares podem **ajudar a reduzir o impacto do carbono** e criar sistemas de monitoramento em tempo real;
2. **Entregar iniciativas de cadeia de suprimentos circular** ao desenvolver anlises, automao e painéis em tempo real;
3. Participar ativamente na economia circular e fazer esforos para reduzir o consumo de recursos naturais ao **construir uma abordagem para logstica reversa**;
4. Mostrar o uso de IA, blockchain e IoT em entregar oportunidades para **solues avanadas de economia circular**;
5. **Oferecer capacitaes fortes de consultoria e aconselhamento** para **auxiliar clientes** com mapas de **cadeia de suprimentos circular**;
6. **Fornecer servios** que capturem, monitorem, relatem e rastreiem as iniciativas de cadeia de suprimentos circular tais como **gesto de ciclo de vida de produto**.



Observações

A economia circular no supply chain já um tema discutido há mais de dez anos e, recentemente, ganhou força com uma maior conscientização dos governos e empresas no mundo todo e com as iniciativas de ESG. Para efeito de análise na Cadeia de Valor (Value Chain/Supply Chain), identificamos um dos grandes desafios a Economia Circular envolvendo o Supply Chain, que é ter um processo mais eficiente e de menor custo, uma vez que os processos de reciclagem muitas vezes acabam gerando tributações novas ou em cascata, atingindo, muitas vezes, um valor final mais caro do que um produto novo. Contrapor estes pontos é muito importante, em prol de ter uma menor geração de resíduos, poluição, manutenção de produtos, matérias de uso e regeneração dos sistemas naturais.

Este é o primeiro ano que é feita uma pesquisa e análise de fornecedores para economia circular, e identificamos algumas que algumas empresas já interagem com o tema. Elas vêm evoluindo com metodologias relacionadas a sustentabilidade, compliance e agregando estes direcionadores às necessidades da

cadeia de valor no supply chain, uma vez que o mercado tem demandado metodologias, ciência, experiência e valor agregado ao negócio de forma sustentável.

Ainda assim, existem os desafios internos na indústria em tentar, de forma planejada, conciliar os pilares de custos de produzir a um custo acessível, vender a um preço justo, manter os ativos em operação e movimentar os materiais internamente e externamente. Todas estas variáveis e informações devem estar devidamente controladas em sistemas para viabilizar a sustentação dos processos e custos aos executivos das empresas, até chegar a uma oferta de serviços e produtos equilibrados ao mercado.

Para colaborar com este cenário, empresas mais estruturadas ou tradicionais no supply chain têm adquirido, de forma estratégica, empresas de menor porte que já tenham uma cultura e portfólio similares ao ESG, sustentabilidade ou de cunho mais estratégico, para, rapidamente compor uma abordagem metodológica convergente e em linha com os novos direcionadores globais, de forma a dispor de equipes multidisciplinares para o mercado.

De um total de 103 empresas avaliadas para este estudo, 12 se qualificaram para este quadrante, sendo 2 líderes e uma Rising Star

accenture

Está sediada em Dublin, na Irlanda, e opera em 49 países. A empresa conta com mais de 750.000 funcionários em 200 escritórios. No FY23, = gerou \$64,1 bilhões de receita, sendo uma das maiores empresas de serviços de TI no mundo e possui larga experiência na cadeia de suprimentos.

EY

Está sediada em Londres, Reino Unido, tem mais de 400.000 funcionários em 700 escritórios em mais de 150 países. No FY23 gerou \$49,4 bilhões de receita. Conhecida como uma das "Big Four", oferece serviços de auditoria e consultoria, sendo a prática de supply chain bastante relevante no seu portfólio.

Alvarez & Marsal (Rising Star)

Com sede em New York, Estados Unidos e opera em 39 países. A empresa conta com mais de 10.000 funcionários em 83 escritórios. Líder em turnaround, reestruturação e gestão de crise, tem desenvolvido projetos de grande impacto na cadeia de abastecimento.



Accenture



“A Accenture investiu na aquisição da empresa de consultoria Green Domus, pioneira e inovadora em soluções de sustentabilidade, em junho de 2023, com mais de 30 recursos seniores em Supply Chain Circular, consolidando uma metodologia integrada a toda cadeia de valor.”

Sidney Corrêa Nobre

Visão Geral

A Accenture está sediada em Dublin, na Irlanda, com cerca de 750.000 funcionários em mais de 200 escritórios distribuídos por 49 países. No FY23, a empresa gerou US\$ 64,1 bilhões em receita, sendo a Consultoria seu maior segmento. No mundo, são mais de 39 aquisições e, no Brasil, vem consolidando as aquisições de empresas relacionadas a todo supply chain como a Pollux, Umlaut, Green Domus e Myrtle.

Pontos Fortes

Iniciativas de rastreabilidade: aporta o conhecimento e mecanismos do supply chain para suportar tecnicamente as informações, evidenciando os mecanismos de rastreabilidade para comprovar aos órgãos certificadores e validadores da credibilidade dos dados (informação) em comparação com o fluxo físico, além do aporte futuro destas informações em uma plataforma ofertada aos clientes e órgãos reguladores.

Eficiência energética na cadeia: projetos de definição e monitoramento de eficiência energética no supply chain. Determinação de metas, definição e gestão de consumo por sensores ao longo da cadeia, como consumo de combustíveis, de energia e emissões de gases de forma eficiente e sustentável na cadeia de valor.

Metodologia focada na circular supply chain:

possui e pratica uma metodologia focada na economia circular do supply chain que percorre desde o processo de inovação, estratégia, planejamento, design, manufatura, uso de recursos e abastecimento aos clientes de todas as práticas da cadeia.

Proximidade com órgãos reguladores:

auxílio nas regulamentações locais e globais, como o VCMI (Integridade dos Mercados de Carbono Voluntários), para que as empresas locais possam dispor de suporte às entidades governamentais certificadoras do Brasil e da Europa. Também faz uso dos aspectos tributários, trazendo inputs sustentados aos clientes.

Ponto de atenção

Dada a complexidade de aportar tantas informações ao longo da cadeia de valor e, em alguns casos, ser o gerador e guardião das informações, pode ser importante que sejam preservados contratualmente e/ou segregando muito bem as responsabilidades entre todas as partes e até para o mercado consumidor e regulador.





Star of Excellence

Um programa, desenvolvido pela ISG, para coletar feedback de clientes sobre o sucesso dos fornecedores em demonstrar os mais altos padrões de excelência em atendimento ao cliente e foco no cliente.



Apêndice

O estudo de pesquisa "ISG Provider Lens™ Supply Chains Services 2024 - Brazil" 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 Pesquis:

Vinicius Nazato

Analistas de Dados:

Sumit Kumar

Consultores de qualidade e consistência:

Bill Huber, Sunder Pillai e Shahid Bhatt

Gerente de Projetos:

Greeshma A C

The ISG Provider Lens 2024 – Supply Chains Services 2024 study analyzes the relevant software vendors/service providers in the Brasil market, based on a multi-phased research and analysis process, and positions these providers based on the ISG Research methodology.

Information Services Group Inc. is solely responsible for the content of this report. Unless otherwise cited, all content, including illustrations, research, conclusions, assertions and positions contained in this report were developed by, and are the sole property of, Information Services Group Inc.

The research and analysis presented in this report includes research from the ISG Provider Lens™ program, ongoing ISG Research programs, interviews with ISG advisors, briefings with service providers and analysis of publicly available market information from multiple sources. The data collected for this report represent information that ISG believes to be current as of October 2024 for providers that actively participated and for providers that

did not. ISG recognizes that many mergers and acquisitions may have occurred since then, but this report does not reflect these changes.

All revenue references are in U.S. dollars (\$) unless noted otherwise.



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. Aproveite os 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



Vinicius Nazato
Analista de Pesquisa

Vinicius Nazato é um cientista de dados experiente e analista de pesquisa da ISG, onde se concentra na criação de soluções inovadoras para problemas complexos operacionais. Ele desempenha um papel crucial no aproveitamento de estratégias baseadas em dados para otimizar as operações comerciais e promover a inovação. Vinicius é especializado no desenvolvimento e na implementação de soluções analíticas avançadas que aumentam a confiabilidade e a eficiência de processos complexos, permitindo que as organizações tomem decisões bem informadas. Ele é bacharel em administração de empresas e atualmente está cursando um mestrado

em finanças quantitativas. Em sua função de analista de pesquisa, Vinicius apóia o autor principal no desenvolvimento do contexto empresarial contexto empresarial e no resumo global, integrando tendências e percepções do mercado à pesquisa, com o objetivo de fornecer uma visão abrangente do cenário competitivo.





Patrocinador do estudo

Namratha Dharshan
Chief Business Leader

Namratha traz mais de 19 anos de experiência em pesquisa de mercado, liderando o programa ISG Provider Lens™ focado em BPO, IA e Análises. Namratha também lidera a equipe de Pesquisa da Índia e é palestrante na principal plataforma do ISG, o ISG Index. Ela lidera o contrato ISG Provider Lens BPO que inclui cobertura de IA, GenAI e análises. O programa inclui mais de 20 relatórios diferentes. Ela também é responsável por fornecer pesquisas sobre inteligência de fornecedores de serviços. Como parte de sua função, ela lidera uma equipe de analistas e gerencia a entrega de relatórios de pesquisa para o programa Provider Lens™.

Ela é analista principal e responsável pela autoria de documentos de liderança inovadora e relatórios de inteligência de fornecedores de serviços nas áreas de BPO com foco em experiência do cliente e serviços de atendimento ao cliente. Ela também foi autora de outros relatórios de linhas de serviços horizontais, como finanças e contabilidade, e relatórios com foco vertical para seguros. Ela também faz parte do Senior Leadership Council for India Research e representa uma equipe de mais de 100 profissionais de pesquisa.



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 (Information Services Group) (NASDAQ: III) é uma empresa líder mundial em pesquisa consultoria tecnológica. Um parceiro comercial confiável para mais de 900 clientes, incluindo 75 das 100 maiores empresas do mundo, o ISG está comprometido em ajudar corporações, organizações do setor público e provedores de serviços e tecnologia a alcançar excelência operacional e crescimento mais rápido. A empresa é especializada em serviços de transformação digital, incluindo IA e automação, analytics de nuvens e dados; consultoria em sourcing; governança gerenciada e serviços de risco; serviços de operadoras de rede; estratégia tecnológica e projeto de operações; gerenciamento de mudanças; inteligência de mercado e pesquisa e análise de tecnologia.

Fundado em 2006, e sediado em Stamford, Connecticut, o ISG emprega mais de 1.600 profissionais operando em mais de 20 países - uma equipe global conhecida por seu pensamento inovador, influência de mercado, profunda experiência na indústria e tecnologia, e capacidade de pesquisa e análise de classe mundial com base nos dados de mercado mais abrangentes da indústria.

Para mais informações visite isg-one.com.





OUTUBRO DE 2024

REPORT: SUPPLY CHAIN SERVICES