

Microsoft AI and Cloud Ecosystem

Microsoft Productivity and Business Process Services - Large Market

Relatório que compara capacitações de fornecedores para ajudar na obtenção mais eficaz de serviços

Customized report courtesy of:



Sumário Executivo	03	Microsoft Productivity and Business Process Services - Large Market	16 - 22
Posicionamento do Fornecedor	07	Quem Deve Ler Isto	17
Introdução		Quadrante	18
Definição	12	Definição e Critério de Elegibilidade	19
Escopo do Relatório	13	Observações	20
Classificações do Fornecedor	13	Perfis dos Fornecedores	22
Apêndice			
Metodologia e Equipe	24		
Biografias de Autores e Editores	25		
Sobre nossa Empresa & Pesquisa	27		

Report Autor: Cristiane Tarricone

Agentes de IA prontos para governança definem a nova fronteira competitiva no ecossistema Microsoft

Tendências de Mercado:

No Brasil, o mercado de serviços do ecossistema Microsoft é moldado por forças macroeconômicas globais e dinâmicas estruturais regionais que, simultaneamente, comprimem orçamentos corporativos e aceleram mandatos de investimento em tecnologia.

No plano global, o ISG Index do 1T26 evidencia a pressão dual enfrentada pelas empresas: os valores de contratos anuais de infraestrutura como serviço cresceram aproximadamente 57% ano a ano, impulsionados pela demanda de capacidade computacional para IA, enquanto o crescimento em serviços gerenciados permaneceu contido, com ITO recuando 7%. A evolução de SaaS desacelerou pelo segundo

trimestre consecutivo, sinalizando maior disciplina no escrutínio de gastos com software. Esses padrões indicam uma realocação estrutural do investimento em tecnologia e do amplo portfólio de transformação discricionária para iniciativas de IA e infraestrutura de nuvem com retorno mais imediato e mensurável.

No plano macroeconômico, a volatilidade persiste. Incertezas em torno dos preços globais de energia, instabilidades geopolíticas e pressões inflacionárias prolongam os ciclos de planejamento empresarial e elevam o peso estratégico da otimização de custos. O cenário projetado pelo FMI para 2025–2026 aponta recuperação desigual entre economias emergentes, com exposição à volatilidade cambial e oscilações em commodities, fatores que afetam diretamente a capacidade de investimento em TI no Brasil.

Regionalmente, o Brasil atravessa uma transformação regulatória diretamente relevante para o ecossistema de cloud e IA. O Marco Legal de IA (PL 2.338/2023), aprovado pelo Senado em dezembro de 2024 e em tramitação na Câmara, adota abordagem

Escalar agentes de IA exige governança como pré-requisito desde a fundação.



baseada em risco e atribui papel central à ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados, órgão regulador federal responsável pela fiscalização do uso de dados pessoais e de sistemas de IA). Em paralelo, o REDATA (Regime Especial de Tributação para Serviços de Data Center — programa federal de incentivos fiscais voltado à atração de infraestrutura digital para o território nacional) oferece R\$ 5,2 bilhões para estimular a instalação local de data centers, com o objetivo declarado de reduzir a dependência de processamento no exterior e fortalecer a soberania digital. Esse conjunto regulatório cria demanda estrutural por infraestrutura local, governança de dados e serviços de conformidade com IA, dimensões centrais do portfólio de parceiros Microsoft no mercado local.

Prioridades Empresariais

As prioridades dos líderes de tecnologia empresarial em 2026 refletem uma transição do ciclo de experimentação com IA para a exigência de resultados mensuráveis e governança em escala, o que impacta todas as camadas da organização e da arquitetura

tecnológica. Essa mudança redefine o que os compradores corporativos esperam de seus parceiros de serviços.

Escalar IA com governança emerge como a primeira prioridade. 77% das empresas globais planejam aumentar investimentos em IA, com os orçamentos direcionados a novas iniciativas; 70% das solicitações de clientes incluem IA. No entanto, a baixa qualidade dos dados e a ausência de estruturas de governança são os principais obstáculos à adoção de IA agêntica, exigindo que parceiros de serviços demonstrem capacidade de estruturar fundações de dados e camadas de controle antes de entregar automação avançada. No Brasil, as organizações colocam IA no topo das prioridades, seguida pela integração de sistemas críticos e por proteção de dados e cibersegurança.

Modernização de sistemas legados é a segunda prioridade crítica. Sistemas legados e dívida técnica tornaram-se riscos existenciais; em 2026, as organizações iniciam a transição para arquiteturas modulares e orientadas a APIs, transformando processos de negócio

e estendendo plataformas core existentes. No Brasil, esse vetor assume contornos específicos: a entrada em vigor da Reforma Tributária impôs às empresas a necessidade de operar simultaneamente dois regimes tributários, exigindo atualizações profundas em ERPs e sistemas fiscais. Esse imperativo regulatório incentivou a modernização de ambientes Azure e a consolidação de portfólios de aplicações sob governança unificada, comprimindo prazos que antes seguiam um ritmo incremental e elevando a urgência de parceiros com capacidade de entregar integração fiscal, conformidade e transformação de plataforma de forma simultânea.

Otimização de custos com seletividade configura o terceiro vetor. O comportamento de compra está evoluindo para relações mais seletivas e orientadas a resultados, com compradores priorizando relacionamentos mais estratégicos e estruturas de contratos mais curtas, modulares e baseadas em desempenho, em lugar dos modelos tradicionais de longo prazo e intensivos em mão de obra.

Cibersegurança e resiliência seguem como prioridade transversal. A convergência de IA generativa, agentes e computação quântica cria novos vetores de risco, levando empresas a investir em talentos e tecnologia para mitigar ameaças emergentes. No Brasil, esse tema ganha urgência adicional diante de um cenário de ameaças crescente e das novas obrigações de fiscalização da ANPD.

Soberania de dados e conformidade regulatória consolidam-se como critério de decisão de compra, não apenas como requisito de conformidade. A soberania digital está acelerando a adoção de plataformas compatíveis com requisitos de conformidade regional, e no Brasil, o avanço do Marco Legal de IA e do REDATA reforça a preferência por parceiros com comprovada capacidade de operar em ambientes regulados localmente. Coletivamente, essas prioridades apontam para um comprador corporativo brasileiro mais exigente quanto à profundidade técnica, à comprovação de ROI e à aderência regulatória de seus parceiros de serviços Microsoft.



Dinâmica dos Fornecedores

O ecossistema de parceiros Microsoft no Brasil atravessa uma reconfiguração competitiva profunda. A linha que separa fornecedores líderes de fornecedores em defasagem não está mais na amplitude do portfólio certificado, mas na capacidade de converter competência técnica em resultados de negócio mensuráveis, com governança, velocidade e aderência regulatória local.

Da certificação à entrega com governança: nos três quadrantes avaliados, o padrão de diferenciação convergiu para o mesmo eixo: fornecedores que estruturaram práticas dedicadas de governança de IA, controle de dados e gestão de ciclo de vida de aplicações saíram à frente. A consolidação de plataformas deixou de ser um movimento de eficiência para se tornar uma necessidade estrutural, com organizações substituindo cadeias de ferramentas fragmentadas por plataformas que combinam execução assistida por IA com governança. Fornecedores que internalizaram essa lógica constroem Centros de Excelência junto aos clientes, implantam modelos de

governança de Power Platform e definem arquiteturas de referência antes de escalar automação, distinguindo-se dos que ainda entregam implementações pontuais sem visão de ciclo de vida.

Aceleradores proprietários como diferencial competitivo: líderes no quadrante de Produtividade e Processos de Negócio desenvolveram ativos de IP próprios, como aceleradores de adoção do Copilot, frameworks de automação com Power Automate e metodologias de ROI por fase que reduzem o tempo entre a decisão de investir e a geração de valor. No segmento de mercado intermediário, organizações priorizam entregas SaaS, conectores pré-construídos e integrações gerenciadas para acelerar o tempo de retorno, mantendo controles essenciais de governança e segurança. Fornecedores que desenvolveram ofertas modulares e pré-validadas para esse perfil capturam contratos com maior velocidade e fidelização.

Agentes de IA como marcador de liderança: o conceito de Frontier Firm (organizações que integraram IA como camada operacional

central, operando com equipes híbridas de humanos e agentes) está redefinindo o critério de avaliação de fornecedores no ecossistema Microsoft. A IA agêntica representa um salto além da automação tradicional, permitindo que sistemas tomem decisões contextuais e colaborem entre funções. Fornecedores líderes já desenvolveram capacidade de desenhar, implantar e governar sistemas multiagentes, construindo frameworks de orquestração, arquiteturas de memória escalável e controles de supervisão humana que permitem a transição de pilotos para produção com rastreabilidade e conformidade. Fornecedores que buscam liderar precisam implantar e gerenciar IA agêntica em ambientes distribuídos, garantindo governança efetiva e integração consistente, uma capacidade que separa fornecedores com prática estruturada em agentes daqueles que reposicionam automação convencional sob nova nomenclatura.

Profundidade em dados como pré-requisito para IA: no quadrante de Azure Data Transformation & AI Services, o

campo competitivo se deslocou: não basta implementar modelos de IA generativa, é preciso entregar a fundação de dados que os sustenta. A integração de ferramentas de produtividade, plataformas de analytics e de IA em uma camada de inteligência unificada redefine o que os parceiros precisam entregar. Fornecedores que combinam modernização de dados, implementação de Microsoft Fabric e capacidade de levar modelos do laboratório à produção com rastreabilidade e conformidade integradas representam o novo padrão de excelência neste quadrante.

Inteligência operacional em serviços gerenciados: no quadrante de Azure Managed Services, a transformação do modelo de entrega é igualmente pronunciada. A gestão financeira da nuvem, FinOps com visibilidade granular por carga de trabalho, políticas de alocação de custos e otimização contínua, deixou de ser um diferencial para se tornar requisito básico de qualificação. Fornecedores líderes integram agentes inteligentes ao monitoramento, reduzem tempo de resposta



Sumário Executivo

a incidentes e entregam AIOps como componente nativo do serviço gerenciado, não como adicional.

Especialização regulatória local como vantagem assimétrica: no contexto brasileiro, fornecedores com capacidade de integrar conformidade fiscal às entregas de transformação de plataforma constroem uma vantagem competitiva que parceiros globais sem presença local dificilmente replicam. A combinação de profundidade técnica Azure com inteligência regulatória brasileira é o diferenciador mais valorizado pelos compradores corporativos locais neste ciclo.

Perspectivas

O ecossistema Microsoft no Brasil entra nos próximos 24 meses sob uma tensão produtiva: a demanda empresarial por IA em escala é real e crescente, mas a capacidade de entrega com governança, conformidade local e ROI demonstrável ainda é escassa. Essa lacuna define tanto o risco central do mercado quanto sua principal oportunidade.

Para as empresas, o risco mais imediato não é a ausência de investimento em IA, e sim, a possível ausência de fundações que o sustentem. Organizações que avançarem na adoção de agentes e automação sem estruturar governança de dados, arquiteturas de identidade e frameworks de supervisão humana enfrentarão retrabalho custoso e exposição regulatória crescente, especialmente à medida que o Marco Legal de IA avançar no Congresso e a ANPD consolidar a atuação fiscalizatória. A Reforma Tributária continuará pressionando cronogramas de modernização de ERP e ambientes Azure até pelo menos 2027, exigindo capacidade simultânea de adequação fiscal e transformação de plataforma, combinação que poucos times internos sustentam sem parceiros especializados.

Para os fornecedores, a janela de diferenciação está se fechando em competências genéricas e se abrindo em profundidade especializada. Fornecedores líderes devem priorizar três movimentos: consolidar práticas de IA agêntica com frameworks de governança auditáveis; desenvolver IP regulatório brasileiro

(aceleradores fiscais, conformidade e arquiteturas soberanas de dados) como ativo competitivo; e evoluir para contratos orientados a resultado, substituindo estruturas baseadas em esforço. Fornecedores desafiantes que não investirem nessas direções correm o risco de serem pressionados para segmentos de menor margem.

No plano regional, o Brasil tende a liderar na América Latina em adoção de IA no ecossistema Microsoft, sustentado pelo tamanho do mercado local, pela maturidade do ecossistema de parceiros existente e por um ambiente regulatório que, paradoxalmente, estimula modernização. Fornecedores com presença exclusivamente local e sem capacidade de escalar práticas de IA agêntica enfrentarão pressão crescente de players com maior profundidade técnica.

Organizações brasileiras colocam IA no topo das prioridades, mas a baixa qualidade dos dados e a ausência de frameworks de governança são os principais obstáculos à adoção em escala.

Fornecedores líderes no ecossistema Microsoft diferenciam-se por ofertar centros de excelência, aceleradores proprietários de Copilot e governança de sistemas multiagente em produção. Competência genérica deixou de ser suficiente para sustentar posições de liderança.





Posicionamento do Fornecedor

Página 1 of 5

	Microsoft Productivity and Business Process Services - Large Market	Microsoft Productivity and Business Process Services - Mid Market	Azure Data Transformation and AI Services	Azure Managed Services - Large Market	Azure Managed Services - Mid Market
Accenture	Leader	Not In	Leader	Leader	Not In
AI/R	Product Challenger	Not In	Rising Star ★	Contender	Not In
Best.Projects	Leader	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Not In
Beyondsoft	Not In	Not In	Market Challenger	Market Challenger	Not In
BHS	Not In	Leader	Not In	Not In	Contender
BigBrain	Contender	Not In	Contender	Contender	Not In
Bizzapp	Not In	Product Challenger	Contender	Not In	Not In
BlueShift	Not In	Not In	Leader	Not In	Leader
Brasoftware	Not In	Leader	Leader	Not In	Leader
BRQ	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Not In
Capgemini	Product Challenger	Not In	Not In	Product Challenger	Not In





	Microsoft Productivity and Business Process Services - Large Market	Microsoft Productivity and Business Process Services - Mid Market	Azure Data Transformation and AI Services	Azure Managed Services - Large Market	Azure Managed Services - Mid Market
Claro Empresas	Not In	Market Challenger	Not In	Not In	Market Challenger
Cloud Target	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Not In
Dataside	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In
Dedalus	Not In	Leader	Product Challenger	Not In	Leader
DXC Technology	Leader	Not In	Leader	Leader	Not In
FCamara	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Contender
Fortinet	Not In	Not In	Not In	Contender	Not In
G&P	Not In	Rising Star ★	Product Challenger	Not In	Product Challenger
Grupo Portfolio	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In
IBM	Market Challenger	Not In	Not In	Product Challenger	Not In
Infosys	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In





Posicionamento do Fornecedor

Página 3 of 5

	Microsoft Productivity and Business Process Services - Large Market	Microsoft Productivity and Business Process Services - Mid Market	Azure Data Transformation and AI Services	Azure Managed Services - Large Market	Azure Managed Services - Mid Market
Ingram Micro	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Leader
ITCore	Not In	Product Challenger	Market Challenger	Not In	Market Challenger
Iunex	Contender	Not In	Contender	Contender	Not In
Kumulus	Not In	Leader	Product Challenger	Not In	Product Challenger
Kyndryl	Leader	Not In	Product Challenger	Leader	Not In
Lanlink	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Market Challenger
Lattine	Not In	Leader	Not In	Not In	Leader
Minsait (Indra)	Rising Star ★	Not In	Not In	Product Challenger	Not In
NAVA	Not In	Not In	Not In	Not In	Contender
NTT DATA	Rising Star ★	Not In	Product Challenger	Leader	Not In
Objective	Not In	Not In	Contender	Not In	Not In





Posicionamento do Fornecedor

Página 4 of 5

	Microsoft Productivity and Business Process Services - Large Market	Microsoft Productivity and Business Process Services - Mid Market	Azure Data Transformation and AI Services	Azure Managed Services - Large Market	Azure Managed Services - Mid Market
Pentare	Not In	Rising Star ★	Not In	Not In	Not In
Processor	Not In	Leader	Leader	Not In	Leader
Qualiserve	Not In	Leader	Contender	Not In	Rising Star ★
Smart Consulting	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In
SoftwareONE	Leader	Not In	Market Challenger	Leader	Not In
Solo Network	Not In	Contender	Not In	Not In	Contender
SOU.cloud	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Product Challenger
Stefanini	Leader	Not In	Rising Star ★	Rising Star ★	Not In
TCS	Leader	Not In	Leader	Leader	Not In
Tech Mahindra	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Not In
Teltec Data	Not In	Leader	Leader	Not In	Leader





Posicionamento do Fornecedor

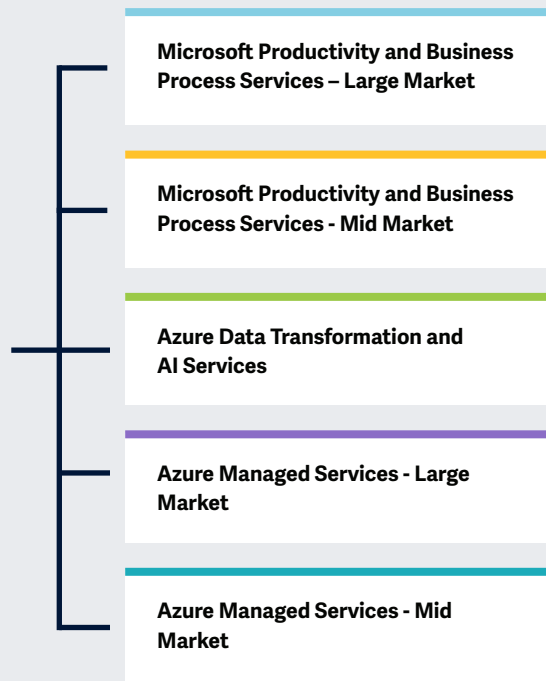
Página 5 of 5

	Microsoft Productivity and Business Process Services - Large Market	Microsoft Productivity and Business Process Services - Mid Market	Azure Data Transformation and AI Services	Azure Managed Services - Large Market	Azure Managed Services - Mid Market
TIVIT	Leader	Not In	Leader	Leader	Not In
T-Systems	Not In	Leader	Product Challenger	Not In	Leader
Unisys	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In
UPBI	Not In	Not In	Contender	Not In	Contender
Venha Pra Nuvem	Not In	Contender	Not In	Not In	Product Challenger
VIVO	Not In	Market Challenger	Not In	Not In	Product Challenger
Wipro	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In	Not In



Principais áreas de foco para o estudo sobre o ecossistema de IA e nuvem da Microsoft para 2026.

Ilustração Simplificada. Fonte: ISG 2026



Definição

O ecossistema da Microsoft apresentou inteligência conectada no Ignite 2025, com ascensão de Empresas de Fronteira (organizações operadas por agentes e lideradas por humanos). Além disso, a Microsoft atende às necessidades corporativas por camada de inteligência unificada, sendo que cada uma integra Work IQ, Fabric IQ e Foundry IQ, juntando insights de ferramentas de produtividade, análises, plataformas colaborativas e inovação de serviços por IA. A Microsoft também integra IA no Microsoft 365 utilizando recursos do Copilot, como o Facilitador e os agentes de IA no Teams, automatizando reuniões e melhorando a colaboração entre as pessoas. Em Ignite 2025, a Microsoft apresentou o Agent 365 para gerenciar agentes de IA em fluxos de trabalho. Comandos de voz, resumos gerados por IA, assistentes de agenda e cartões de insights são mais comuns, enquanto o Copilot desbloqueia produtividade entre aplicativos com dados organizacionais. Ao adaptar implementações

aos contextos de clientes, parceiros podem abordar desafios importantes da IA, como mudanças culturais, confiança, adoção em larga escala e ROI.

Fornecedores estão indo de migrações para a nuvem para reformulações estratégicas de processos, aproveitando Microsoft Agent Framework, arquitetura Zero Trust e roteiros de segurança. Parceiros se destacam como arquitetos-chave, com IP própria, e usam novas ferramentas do Power Platform App Agent para criar aplicativos, agentes, relatórios do Power BI e fluxos de trabalho conectados por plataformas de baixo código/sem código. Recursos nativos de AI incluem ações generativas e processamento inteligente de documentos para automação complexa.

O Dynamics 365 de 2025 melhora recursos de processos de negócios e verticais com automação em agentes, assim como insights preditivos e integração com Power Platform. Um Dataverse melhor permite experiências prontas para IA com lógica de negócios e pesquisa avançadas. Fornecedores usam



Microsoft Fabric, Foundry, Azure OpenAI e arquiteturas cognitivas para análises escaláveis e soluções avançadas de AI.

Escopo do Relatório:

Este relatório de quadrantes ISG Provider Lens® abrange os seguintes cinco quadrantes de serviços/soluções: Serviços de Produtividade e Processos de Negócios Microsoft – Grandes Empresas, Serviços de Produtividade e Processos de Negócios Microsoft – Médias Empresas, Serviços de Transformação de Dados e IA no Azure, Serviços Gerenciados Azure – Grandes Empresas, Serviços Gerenciados Azure – Médias Empresas.

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

- Transparência sobre os pontos fortes e fracos dos fornecedores relevantes
- Posicionamento diferenciado dos fornecedores por segmentos (quadrantes)
- Foco no mercado regional

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

Classificações do Fornecedor

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

sua área de foco. Como resultado, o ISG os diferencia, se necessário, em dois grupos-alvo de clientes definidos da seguinte forma:

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

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

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

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





Classificação dos Provedores: Quadrantes Chave

Product Challengers:

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

Contenders:

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

Leaders:

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

Market Challengers:

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





Classificação dos Provedores: Quadrantes Chave

★ Rising Stars

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

Not in

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





Microsoft Productivity and Business Process Services - Large Market

Quem Deve Ler Isto

Este relatório é valioso para os prestadores de serviços que oferecem **Serviços de Produtividade e Processos Empresariais da Microsoft no Brasil**, para que compreendam a sua posição no mercado, e para as empresas que pretendem avaliar esses prestadores. Neste quadrante, a ISG destaca o posicionamento atual desses prestadores no mercado com base na profundidade das suas ofertas de serviços e na sua presença no mercado.

Profissionais de Tecnologia

Devem ler este relatório para avaliar os fornecedores em todo o ecossistema da Microsoft e obter informações sobre como eles incorporam os recursos mais recentes dos Serviços de Produtividade e Processos de Negócios nas suas soluções. A análise destaca a abordagem para aumentar a produtividade, otimizar os processos de negócios e permitir a colaboração segura, ajudando as organizações a maximizar o valor dos serviços modernos do local de trabalho da Microsoft.

Profissionais de Gestão do Conhecimento

Devem ler este relatório para obter uma visão estratégica sobre o posicionamento dos prestadores e as tendências emergentes no ecossistema de Serviços de Produtividade e Processos Empresariais. A análise ajuda a identificar potenciais parceiros que podem melhorar a governança da informação, as estruturas de colaboração e as práticas de partilha de conhecimento, permitindo a maximização do valor dos seus investimentos no local de trabalho digital.

Profissionais de Compras

Devem ler este relatório para obter uma compreensão clara do panorama atual dos fornecedores de Serviços de Produtividade e Processos Empresariais da Microsoft. Ele oferece insights sobre como diferentes fornecedores de serviços abordam a integração e a entrega, ajudando as equipas de compras a distinguir entre os participantes do mercado e a tomar decisões de sourcing informadas que se alinham com os objetivos organizacionais.



Microsoft AI and Cloud Ecosystem

Brasil 2026

Microsoft Productivity and Business Process Services - Large Market



O quadrante avalia fornecedores com **serviços completos em Microsoft 365, Dynamics e Power Platform**, focados em **integração, automação e IA**. São avaliados por modernizar o workplace e automatizar processos, ampliando colaboração, eficiência e adoção.

Cristiane Tarricone



Definição

O quadrante avalia fornecedores com gama completa de serviços, incluindo consultoria, implementação e integração do Microsoft 365, Dynamics 365 e Power Platform. O foco da parceria é a integração de ferramentas colaborativas, dos dados operacionais e transacionais e da automação em um ecossistema habilitado por IA para fluxos de trabalho orientados a agentes.

Fornecedores são avaliados pela capacidade de modernizar o ambiente de trabalho digital e implementar processos de negócios automatizados que usam o conjunto de ferramentas de produtividade e processos de negócios da Microsoft, que funciona para impulsionar a colaboração e a eficiência empresarial. Eles também complementam recursos nativos da Microsoft com estruturas proprietárias (arquiteturas de referência, ferramentas de migração, modelos de processo e manuais de adoção) para melhorar UX, garantir a consistência dos processos e impulsionar a ampla adoção organizacional no ecossistema de aplicativos de negócios, incluindo CRM, ERP e ambientes de baixo código.

Crítérios de Qualificação

1. Portfólio de serviços com **consultoria, implementação, integração e operação** de módulos do Microsoft 365;
2. **Soluções inovadoras** integradas ao Microsoft 365 para moldar um ambiente de trabalho moderno, com recursos de IA e automação, assim como foco em RPA por meio do Power Automate;
3. **Gestão de API** do Microsoft Office para uso adequado e maior produtividade;
4. Serviços com suporte à adoção por empresas das soluções do **Power Platform – Power Bi, Power Apps, Power Automate e Power Virtual Agent**;
5. Capacidade de definir e implementar **estratégias de IA e Copilot em toda a empresa**, abrangendo M365, Power Platform e D365;
6. **Modelos de CoE** estruturados para governar, dimensionar e otimizar iniciativas de Power Platform, automação e IA em toda a organização;
7. Serviços gerenciados escaláveis e modelos operacionais para **otimizar, monitorar e inovar os ambientes de trabalho digitais em Microsoft**;
8. Amplo **portfólio de serviços do Microsoft Dynamics 365 para implementar, personalizar, provisionar e suportar**, com atenção especial a serviços e recursos do setor;
9. Forte **parceria com a Microsoft**, comprovada por selos e especializações em soluções de Modern Work & Business Applications, assim como pela evidência de cooperação estratégica, incluindo a duração da parceria;



Microsoft Productivity and Business Process Services - Large Market

Observações

As grandes corporações estão redesenhando a relação com a tecnologia Microsoft a partir de um imperativo comum: fazer da IA um ativo operacional real, não apenas uma iniciativa piloto. A adoção do Copilot, do AI Builder e de agentes de automação avança em velocidade crescente, mas o diferencial competitivo está na capacidade de escalar com governança — impondo estruturas de segurança, conformidade e controle de acesso como condição para a expansão. Organizações com mais de 5.000 funcionários e operações globais distribuídas enfrentam o desafio de alinhar velocidade de adoção com consistência de processos e conformidade regulatória em múltiplas jurisdições.

A transformação de processos deixou de ser um projeto isolado para se tornar uma agenda corporativa de ponta a ponta. Os líderes neste quadrante adotaram estratégias para apoiar as corporações nesta jornada. A integração entre Microsoft 365, Dynamics 365 e Power Platform está no centro de uma nova arquitetura de

produtividade — onde colaboração, automação e decisão baseada em dados operam em um único ecossistema. O Power Platform, antes restrito a iniciativas departamentais, exige agora modelos de Centros de Excelência e governança de ciclo de vida para sustentar o volume e a criticidade dos processos que passa a suportar.

Nesse cenário, grandes empresas priorizam resultados mensuráveis em prazos mais curtos. A lógica de grandes programas plurianuais cede espaço a jornadas incrementais com ROI demonstrável por fase — acelerando a adoção do Copilot, expandindo a automação via Power Automate e consolidando ambientes híbridos em ecossistemas nativos de nuvem Microsoft com segurança e conformidade integrados desde a fundação.

Das 51 companhias acessadas para este estudo, 23 qualificaram para este quadrante, sendo 8 líderes e 2 rising stars.

accenture

A **Accenture** é uma consultoria global, agnóstica de fornecedor, que tem mais de 30 anos de parceria com a Microsoft (é a maior parceira de canal), liderando a adoção de IA e a otimização de processos em empresas, como em serviços financeiros, profissionais e grandes corporações.



A **Best.Projects** é especializada no ecossistema Microsoft, atuando como ISV a partir de soluções próprias, forte presença em projetos críticos de Dynamics 365, Power Platform e M365, e foco em automação, além de IA orientada a agentes e modernização do ambiente digital.



A **DXC Technology** é uma integradora e fornecedora global de serviços gerenciados, além de parceira estratégica da Microsoft que moderniza ambientes em Azure, operacionaliza IA e produtividade (M365, Dynamics, Power Platform) e entrega operações orientadas a resultados.

kyndryl

A **Kyndryl** é fornecedora global de serviços de infraestrutura de TI (spin-off da IBM), especializada em projetar, modernizar e operar ambientes híbridos/multicloud, além de redes e mainframe, com AIOps e segurança, tudo isso em parceria com Microsoft.



Microsoft Productivity and Business Process Services - Large Market

SoftwareOne

A **SoftwareOne** é uma fornecedora global de soluções de software e nuvem que está presente em mais de 90 países, combinando expertise em licenciamento, serviços profissionais e managed services para guiar organizações na transformação digital com Microsoft.



A **TCS** é uma das maiores empresas globais de TI, subsidiária do Grupo Tata e presente no Brasil há mais de duas décadas. Atua em consultoria, cloud, IA, dados e serviços gerenciados para grandes corporações.

TIVIT

A **TIVIT** é uma empresa de tecnologia que atua com cloud, cibersegurança, IA e serviços digitais. Tem presença em dez países da América Latina e é certificada pela Azure Expert MSP, que foi adquirida pela italiana Al maviva, especializada em transformação digital, cloud e IA.



A **Stefanini Group** é uma multinacional brasileira de tecnologia fundada em 1987, atuando em TI, cibersegurança, dados, cloud, fintech e manufatura, com foco crescente em IA e expansão internacional.

NTT DATA

NTT DATA é uma empresa global de TI, subsidiária do Grupo NTT do Japão, atuando em consultoria, cloud, IA, dados e serviços gerenciados para grandes corporações nacionais e multinacionais.

Minsait

Minsait, parte digital do Grupo Indra, é uma multinacional espanhola de transformação digital e TI que tem atuação em IA, cloud, cibersegurança, meios de pagamento e setor público.





"A Best.Projects entrega modernização digital escalável e alinhada aos objetivos estratégicos das organizações por meio de ativos proprietários e uso avançado de IA orientada a agentes."

Cristiane Tarricone

Best.Projects

Visão Geral

A Best.Projects é uma empresa brasileira com sede em São Paulo que foi fundada em 2016. Sua oferta de serviços de consultoria em tecnologia é especializada em Microsoft. Possui profissionais em vários estados do país, inclusive no exterior. O crescimento contínuo consolida uma operação cada vez mais robusta, com visão estratégica bem definida e posicionamento de mercado competitivo. A Best.Projects foi vencedora do prêmio Microsoft Partner of the Year em Latam e Global no ano de 2021. Em 2025, foi identificada como líder em Power Platforms, e continua sua trajetória de desenvolvimento de soluções especializadas, agora apoiadas por Copilot e Azure.

Pontos Fortes

Portfólio de serviços e atuação como ISV: possui maturidade técnica no ecossistema Microsoft, atuando como ISV com soluções próprias no Marketplace desde produtividade e negócios (M365, Dynamics 365 e Power Platform), até infraestrutura, segurança e dados em Azure, com capacidade comprovada em consultoria, implementação e integração de ambientes corporativos e críticos, incluindo projetos de grande escala no setor público.

Entrega estruturada e suportada por ativos proprietários: a empresa se diferencia pelo uso consistente de frameworks, aceleradores, arquiteturas de referência e modelos de adoção próprios, que estendem as capacidades nativas da Microsoft. Esses ativos aumentam a padronização,

previsibilidade e escalabilidade das entregas, do discovery à adoção pós-produção, com práticas formais de UX, UI e levantamento de requisitos orientadas a valor operacional e experiência do usuário.

Automação e AI orientadas a agentes

em produção: a parceria Microsoft é aprofundada pela aplicação prática de IA, incluindo diagnósticos de maturidade, agentes inteligentes e soluções baseadas em Copilot e IA já em produção. A Best Projects demonstra domínio na integração de dados operacionais e transacionais para automação de fluxos orientados a agentes, viabilizando ganhos de eficiência, colaboração e escala em ecossistemas empresariais complexos.

Ponto de atenção

Para sustentar o crescimento e a complexidade crescente dos projetos, é importante avançar na formalização de métricas de valor de negócio e ROI das iniciativas de IA e automação, fortalecendo a comunicação desses resultados para decisores executivos.>





Apêndice

O estudo ISG Provider Lens® 2026 – Microsoft AI and Cloud Ecosystem analisa os fornecedores de software/prestadores de serviços relevantes no mercado 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:

Heiko Henkes

Autor Principal:

Cristiane Tarricone

Editor:

TGT Consultant

Analista de Pesquisa:

Samara Santos

Analistas de Dados:

Pooja Nayak

Gerente de Projeto:

Monika Pathak

A Information Services Group, Inc. é exclusivamente responsável pelo conteúdo deste relatório. Salvo indicação em contrário, 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 Junho de 2026 para os provedores 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), salvo indicação em contrário.

O estudo foi realizado nas seguintes etapas:

1. Definição do mercado de Microsoft AI and Cloud Ecosystem
2. Uso de pesquisas baseadas em questionários de provedores/fornecedores de serviços em todos os tópicos de tendência
3. Discussões interativas com prestadores de serviços/fornecedores sobre capacidades e casos de uso
4. Aproveite os bancos de dados internos da ISG e o conhecimento e experiência dos consultores (quando aplicável).
5. Análise detalhada e avaliação dos serviços e da documentação dos serviços com base nos fatos e números recebidos dos fornecedores e outras fontes.

6. Uso dos seguintes critérios principais de avaliação:

- * Estratégia e visão
- * Inovação
- * Conhecimento e presença da marca no mercado
- * Cenário de vendas e parceiros
- * Amplitude e profundidade do portfólio de serviços oferecidos
- * Avanços tecnológicos





Autor principal

Cristiane Tarricone
Analista Principal

Cristiane Tarricone is a lead analyst to ISG Provider Lens® Future of Work and Oracle Cloud Ecosystem. She brings more than 30 years of extensive experience in driving business results and achieving measurable value from IT-enabled transformation.

She has held both Senior IT and business leadership positions within Fortune 100 enduser and IT service provider companies. She is a hybrid business-IT leader focused in the disciplines of leadership, digital strategy and driving value from technology investments.

She is committed to IT innovation and emergent technologies to reshape the future. She is and Independent advisor on Board of Directors on digital strategies, mentor, speaker, and MBA invited professor.

She is also a founder and board of director's member of a non-profit organization that supports Women in IT Leadership in Brazil.



Analista de Contexto Empresarial e Visão Geral Global

Samara Santos
Analista de Investigação

Samara Santos é Analista de Pesquisa na TGT-ISG, com sede em São Paulo, onde atua diretamente no suporte aos autores, principalmente no processo de pesquisa sobre provedores de serviços de TI. Contribui para diversos estudos estratégicos voltados à região da América Latina, incluindo Digital Business Innovation, Microsoft AI and Cloud Ecosystem, Supply Chain Services, entre outros.

Samara é bacharel em Relações Internacionais e em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, integrando esses conhecimentos de forma estratégica ao longo de sua trajetória profissional.

Em suas experiências anteriores, desenvolveu fortes competências em coleta e tratamento de dados qualitativos e quantitativos, interpretação analítica e geração de análises estratégicas baseadas em evidências para embasar a tomada de decisões. Destaca-se também pela capacidade de solucionar problemas, propor melhorias e desenvolver soluções criativas e eficientes.



Biografias dos autores e editores



Patrocinador do estudo

Heiko Henkes
Diretor, Pesquisa

Heiko Henkes atua como Diretor e Analista Principal no ISG, supervisionando o Programa ISG Provider Lens® (IPL) para todos os estudos de Terceirização de TI (ITO), juntamente com seu papel fundamental na divisão global do IPL como gerente de programa estratégico e líder de pensamento para os principais analistas do IPL. Henkes lidera a *Star of Excellence*, a iniciativa global de experiência do cliente do ISG, orientando o design do programa e sua integração com o IPL e a prática de sourcing do ISG. Especializado em orientar empresas por meio de transformações de modelos de negócios baseados em TI, com profundo conhecimento de transformação contínua,

competências de TI, estratégias de negócios sustentáveis e gerenciamento de mudanças em um cenário de negócios orientado por IA na nuvem. Henkes é conhecido por suas contribuições como palestrante em inovação digital, compartilhando insights sobre o uso da tecnologia para o crescimento e a transformação dos negócios.



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.



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](#).

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.

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.



JULHO, 2026

REPORT: MICROSOFT AI AND CLOUD ECOSYSTEM