

# Como o iFood saiu do relatório pronto para o controle real de cada transação com a Simetrik

Entenda como o maior marketplace de delivery da América Latina centralizou todas as transações do app, aumentou o nível de controle e isonomia dos dados brutos.

**3mi. bps**

em discrepâncias identificadas nos custos de Pix

**8 terceiros**

100% integrados.  
Bancos, adquirentes e processadoras

**3 horas**

Para ajuste de template versus dias na conciliadora anterior

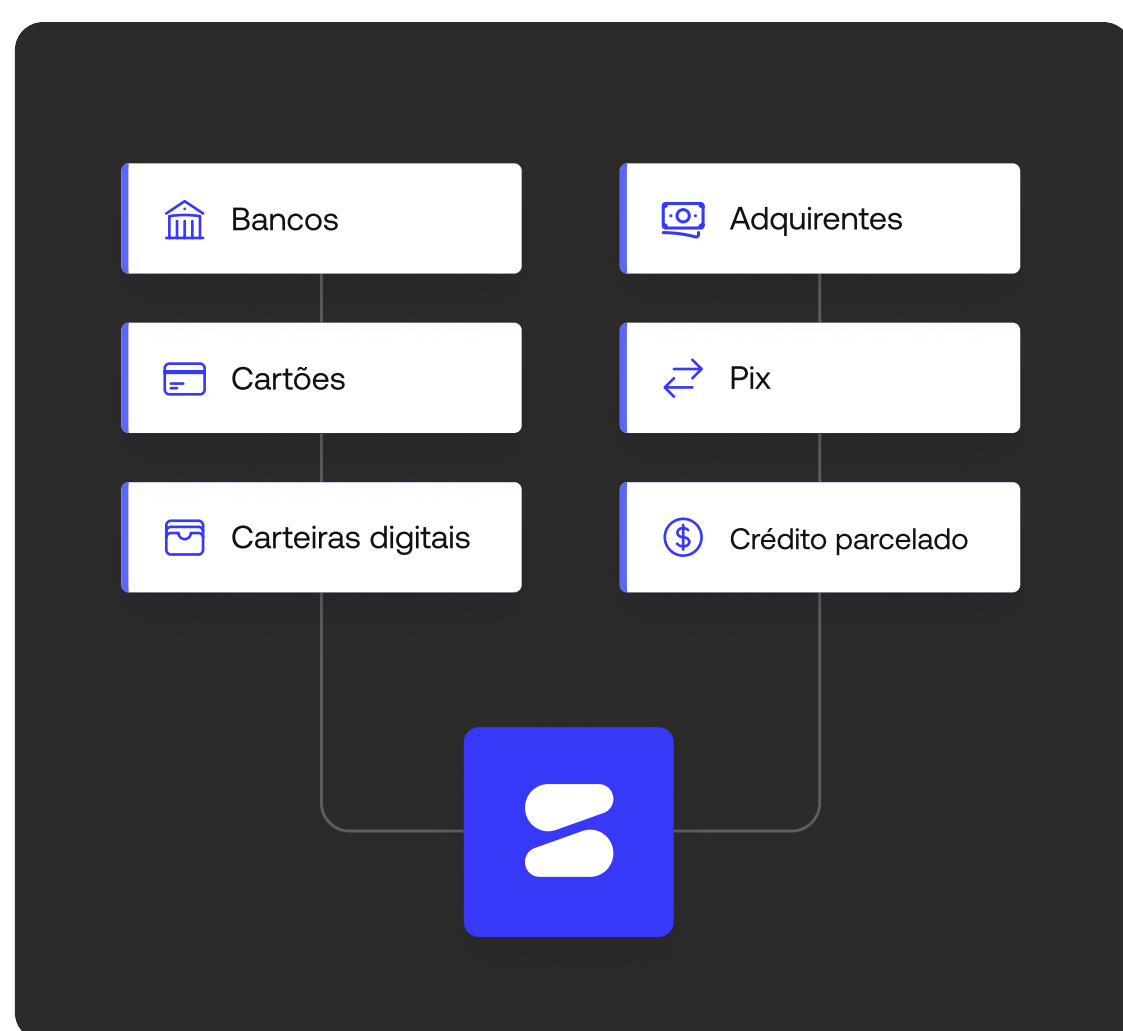
**+20**

Relatórios automatizados de controles de taxas, custos e circularização

**235mi.**

registros mensais em TPV (média), entre vendas, cancelamentos e demais transações

O iFood opera o maior ecossistema de delivery da América Latina, dezenas de milhões de pedidos mensais processados por múltiplos métodos de pagamento, cartão de crédito e débito, Pix, carteiras digitais e crédito parcelado. Com esse volume, cada ponto-base de custo mal controlado ou taxa cobrada incorretamente representa milhões de reais em risco.



Durante anos, o iFood dependeu de uma solução de conciliação que entregava apenas relatórios pré-formatados, sem acesso aos dados brutos dos adquirentes, sem flexibilidade para análises customizadas e sem agilidade para responder a mudanças necessárias dentro de um ambiente dinâmico com diversos stakeholders.

Com a Simetrik, o iFood fez a migração completa das integrações para uma fonte única da verdade conectando todas as suas fontes externas e deu ao time a infraestrutura que faltava: dados brutos acessíveis, relatórios construídos pelo próprio time em no-code, controle sob demanda de taxas e custos, e capacidade de agir — não apenas de observar.

| Antes de Simetrik                                                                                                                                                                                                 | Depois de Simetrik                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div><div>✗</div><div>Acesso apenas a relatórios sumarizados. Sem dados brutos de terceiros dos diversos meios de pagamento (cartão de crédito e débito, Pix, carteiras digitais, crédito parcelado).</div></div> | <div><div>✓</div><div>Conexão direta com todas as fontes externas. Dados brutos acessíveis, auditáveis à disposição do time interno.</div></div>                           |
| <div><div>✗</div><div>Mudanças de layout dos adquirentes geravam paralisações. Quando o terceiro realizava alguma mudança eram dias para ser resolvido.</div></div>                                               | <div><div>✓</div><div>Adaptações resolvidas em horas. Disponibilidade de mudança no layout exportado para o time interno.</div></div>                                      |
| <div><div>✗</div><div>Erros de cobrança não identificados. Necessidade de maior controle dos custos por contrato.</div></div>                                                                                     | <div><div>✓</div><div>BPS milhões identificados com dados rastreáveis relacionados aos custos de terceiros.</div></div>                                                    |
| <div><div>✗</div><div>Relatórios engessados, baixa customização. Análises específicas demandavam desenvolvimento ou terceiros.</div></div>                                                                        | <div><div>✓</div><div>+20 Relatórios construídos pelo próprio time em plataforma no-code, sem depender de TI ou fornecedores.</div></div>                                  |
| <div><div>✗</div><div>Falta de visibilidade com um dos principais parceiros. Arquivos de um dos principais bancos nunca haviam sido validados contra o extrato bancário.</div></div>                              | <div><div>✓</div><div>Arquivos de um dos principais meios de pagamento validados contra o extrato pela primeira vez, revelando discrepâncias antes invisíveis.</div></div> |

## O desafio

|                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div><div>⚠</div><div><b>Dependência de uma conciliadora limitada</b></div><div>A solução anterior consolidava os meios de pagamento, mas operava como caixa-preta: sem acesso aos arquivos originais, qualquer divergência dependia do fornecedor, não do time.</div></div> | <div><div>📉</div><div><b>Baixa capacidade de contestar cobranças com evidências</b></div><div>Sem os dados brutos, contestar taxas, custos ou cobranças indevidas dependia de argumentação sem sustentação transacional.</div></div>                                                                                           | <div><div>⚠</div><div><b>Fragilidade frente a mudanças nos adquirentes</b></div><div>Cada mudança de layout de um adquirente deixava o iFood refém do tempo de resposta da ferramenta anterior — dias de atraso, risco no fechamento anual e dependência de um único ponto de controle externo.</div></div> |
| <div><div>🕒</div><div><b>Uma ferramenta que não atendia a nenhum time</b></div><div>TI, Payments, Order To Cash e Contabilidade precisavam de visões distintas dos mesmos dados. A rigidez forçava cada time a se adaptar ao que havia, não ao que precisava.</div></div>    | <div><div>⚙</div><div><b>Portfólio de pagamentos sem infraestrutura à altura</b></div><div>Pix, novas carteiras e o crescimento do iFood exigiam integrações rápidas e controle preciso. A conciliadora anterior não tinha flexibilidade para adicionar novos métodos com agilidade, nem integração com os bancos.</div></div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

# A Solução com a Simetrik

O iFood implementou a Simetrik como infraestrutura central de controle financeiro sobre dados de pagamento — realizando a migração completa das integrações legadas e construindo, camada por camada, uma operação mais autônoma, auditável e preparada para crescer.



## Migração completa das integrações

Na Fase 1 de implementação, todo o stack de integrações foi transferido para a Simetrik sem perda de continuidade operacional. A arquitetura foi desenhada para absorver novos adquirentes e bancos com agilidade, eliminando o gargalo técnico que tornava cada nova integração um projeto de semanas.



## Acesso direto aos dados brutos de todos os adquirentes

A Simetrik conecta diretamente com os arquivos originais de cada meio de pagamento — cartão de crédito e débito, Pix, carteiras digitais e crédito parcelado. O time passou a ter acesso ao dado na origem — não ao relatório processado por terceiros — possibilitando novos cruzamentos sob demanda e auditoria real sobre cada transação.



## Relatórios customizados no-code para cada time

Os times internos passaram a construir e adaptar seus próprios relatórios dentro da plataforma — sem depender de desenvolvimento externo. Exports adaptáveis, conferências com ferramentas internas, validação da Carta de Circularização e relatórios para auditoria.



## Controle sistemático de taxas, custos e cobranças

A Simetrik cruza automaticamente os custos transacionais cobrados pelos adquirentes com os valores contratados — sinalizando desvios e permitindo contestação com base em dados. Foi identificado um valor de custo de 3,5 milhões bps.



## Carta de circularização e suporte à auditoria contábil

O time de OTC passou a validar a Carta de Circularização diretamente na plataforma, com visão consolidada por adquirentes. Os diversos times internos usam os dados para fechamento contínuo e suporte à auditoria — com rastreabilidade completa e fonte única de verdade compartilhada entre os times.

# Assim se estruturou a solução

O iFood processa dezenas de milhões de pedidos mensais por múltiplos adquirentes e bancos. A Simetrik estruturou o controle em 5 domínios, conectando todas as fontes externas e dando ao time autonomia para operar, auditar e contestar com dados reais.

Cash In

**Ingressos: meios de pagamentos**  
Conciliação automática de todos os fluxos de ingresso por produto e parceiro com detecção precoce de discrepâncias.

Fees & Billing

**Controle de taxas e custos**  
Relatórios personalizados para controle de taxas, custos e análise de chargeback

Accounting Operations

**Fechamento financeiro de produtos bancários**  
Consolidação do fechamento contábil por terceiro com rastreabilidade completa da transação ao registro.



“A gente tinha uma plataforma muito engessada com relatórios básicos, sentimos a necessidade de algo flexível, grande, algo que a gente consiga manipular e que a gente tenha todas as nossas informações dentro de casa.”

Talita Barrosi, Coordenadora de Payments  
Ifood



O iFood é o maior marketplace de delivery da América Latina, com operações no Brasil e na Colômbia.

Com dezenas de milhões de pedidos mensais, conecta restaurantes, entregadores e consumidores através de uma plataforma que processa pagamentos por cartão de crédito e débito, Pix, carteiras digitais e crédito parcelado — via múltiplos adquirentes e bancos parceiros. A escala e a diversidade de meios de pagamento tornam o controle financeiro um pilar crítico: cada décimo de ponto-base de taxa mal gerenciado representa milhões de reais em risco.



A Simetrik é uma plataforma de IA para conciliação e controle financeiro.

Nossa missão é empoderar os times financeiros com o controle que precisam para operar com velocidade, precisão e confiança em um ambiente cada vez mais complexo. Hoje, mais de 160 empresas líderes nas Américas, Europa e Ásia confiam na Simetrik para controlar bilhões de transações, reduzir perdas, otimizar margens e acelerar o crescimento.

Pronto para transformar sua operação financeira?

Visite [simetrik.com](https://simetrik.com) >