

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

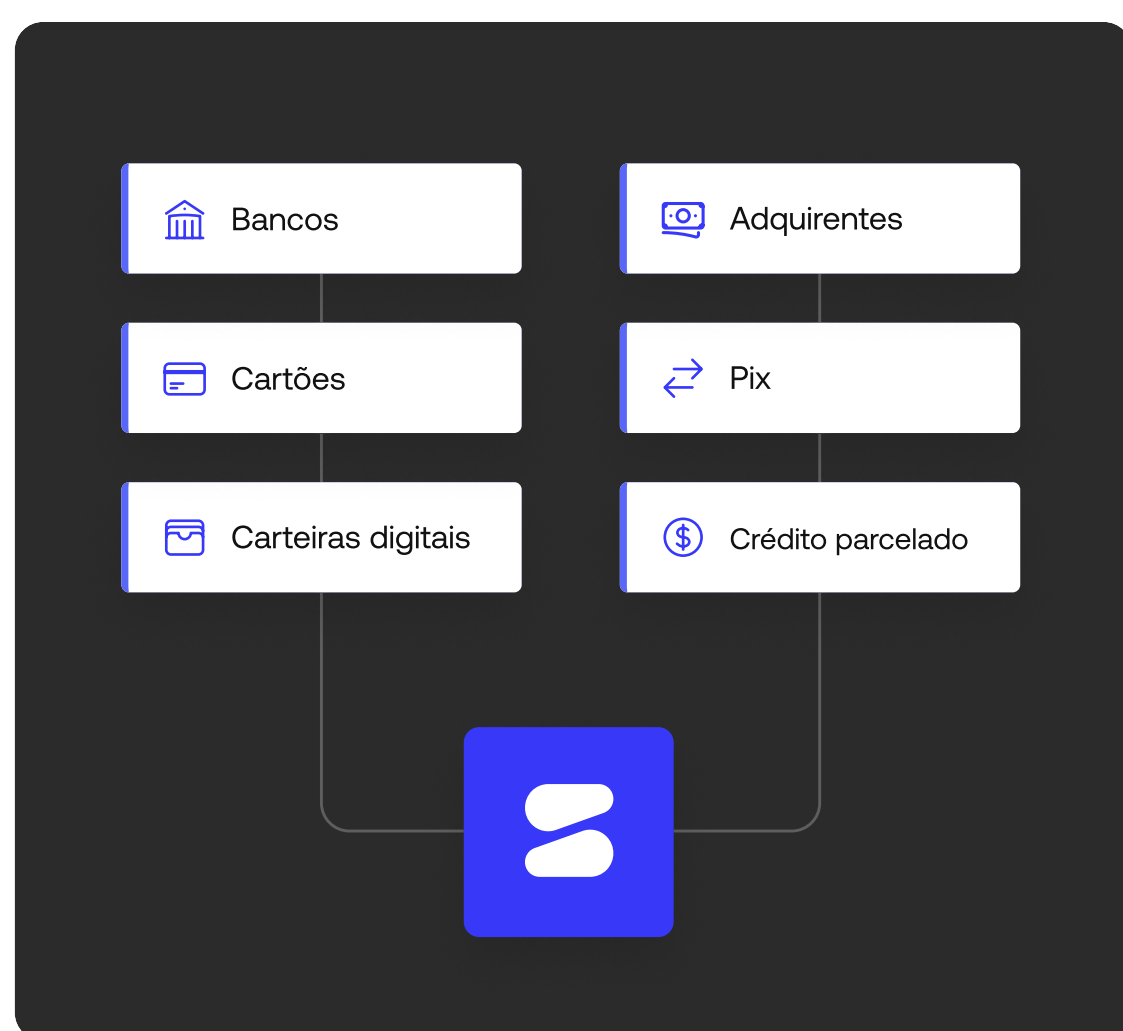
+20

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

O desafio

! Dependência de uma conciliadora limitada 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.	↘ Baixa capacidade de contestar cobranças com evidências Sem os dados brutos, contestar taxas, custos ou cobranças indevidas dependia de argumentação sem sustentação transacional.	⚠ Fragilidade frente a mudanças nos adquirentes 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.
🕒 Uma ferramenta que não atendia a nenhum time 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.	⚙ Portfólio de pagamentos sem infraestrutura à altura 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.	

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.

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 >