Na primeira pessoa...

MARÍA ÁNGELES VICENTE*
DIRETORA DE SISTEMAS E T.I. (CIO)
#Industria5.0 #SmartCities #Otimização #GestãoResponsável

"A digitalização é uma ferramenta fundamental para alcançar os nossos objetivos corporativos de sustentabilidade, de eficiência, de melhoria dos serviços e da transparência"

A transformação digital da Aqualia, que se baseia fundamentalmente na procura e na aplicação de soluções tecnológicas inovadoras para otimizar os processos, representa um eixo fundamental no presente e no futuro da empresa.

Como diretora da área de Sistemas e de T.I., Mª Ángeles Vicente é responsável pela promoção do seu desenvolvimento, um desenvolvimento que permite melhorar a gestão do ciclo integral da água. Como resultado, a Aqualia pode reduzir e/ou evitar perdas nas redes de distribuição de água fornecida, assim como otimizar todos os processos relacionados com a organização interna da empresa e do serviço ao cliente, o eixo sobre o qual assenta toda a operação.

Em 2022, a Aqualia investiu cerca de 216% mais do que em 2021 para promover a transformação digital. Quais foram os principais resultados obtidos graças a este aumento do investimento?

Todos os que fazemos parte desta equipa sabemos que a digitalização é uma ferramenta fundamental para alcançar os nossos objetivos corporativos de sustentabilidade, de eficiência, de melhoria dos serviços e da transparência. É graças ao investimento realizado que podemos aproveitar as novas capacidades que nos proporciona e colocá-las ao serviço dos nossos processos.

Segue-se um exemplo: durante 2022 ativamos diferentes projetos que nos permitiram desenvolver uma deteção precoce de fugas na rede de abastecimento. E graças a isto evitamos perdas desnecessárias de água e danos significativos na rede. Esta redução nas perdas implica uma menor utilização de energia elétrica e de reagentes uma vez que não é necessário tratar a referida água perdida. Para mim, este é um exemplo claro de como a tecnologia é um grande aliado da sustentabilidade.

A Aqualia Live é a plataforma inteligente de gestão do ciclo integral da água concebida pela Aqualia. O que é que esta plataforma permite em termos de eficiência e de otimização?

A Aqualia Live é uma plataforma concebida pelos nossos especialistas, profissionais com um vasto *know how* tanto do ciclo integral da água como a nível tecnológico. Gosto de dizer que foi criada por pessoas da água e para a água com o objetivo de desperdício zero, para aproveitar até à última gota.

A nossa plataforma, modular e integrada, abrange totalmente todos os processos necessários para a gestão integral da água: desde a captação e purificação, passando pela distribuição e toda a vida do cliente, até ao tratamento e reutilização. Para o seu correto funcionamento, incorpora as novas tecnologias (IoT, *big data, cloud computing* e IA) e, obviamente, a mobilidade, para otimizar os processos e os tornar mais eficientes e sustentáveis. A sua utilização permite-nos:

Uma melhor gestão do serviço: digitalizando os ativos sabemos o que está a acontecer em tempo real na rede e podemos aproveitar a simplificação dos procedimentos para agir de uma forma mais eficiente e rápida.

Um melhor serviço ao cidadão: através da nossa aplicação Aqualia contact, pode consultar os seus consumos caso disponha de um *smart meter.* E definir os seus próprios alertas: que não exista consumo na casa de uma pessoa vulnerável ou que exista consumo numa segunda residência vazia. A Aqualia, comunica de forma proativa qualquer fuga detetada na casa de um cliente para que este possa rever a sua instalação sem esperar que ocorram danos significativos.

Uma maior transparência para com o cidadão, as câmaras municipais e outras organizações através da partilha com estes de informações mais relevantes sobre o ciclo e as suas principais magnitudes.

A Aqualia Live, como plataforma, não só nos oferece vantagens de gestão, as vantagens competitivas foram e continuam a ser poderosas. Tem sido um grande aliado para a nossa entrada e expansão em mercados tão consolidados e complexos como o francês, apesar do desafio que a França representa, um país onde se encontram os líderes mundiais no setor da gestão integrada do ciclo da água.

Pensando no ano de 2022, quais os projetos que destacaria pelo seu impacto no meio ambiente?

Os projetos de deteção precoce de fuga referidas acima tiveram e continuam a ter um grande impacto no desempenho das redes e no meio ambiente.

Durante o ano de 2022 implementámos a nossa tecnologia nas diferentes geografias onde prestamos serviços sob a forma de *centros de controlo.* Graças a estes centros, implementados em oito enclaves da geografia espanhola, sabemos detalhadamente o que está a acontecer em tempo real em cada um dos municípios e agimos de forma imediata.

Destaco também os projetos de mobilidade da nossa força de campo em Espanha, Itália, França e Colômbia. Graças a uma implantação completa, os nossos canalizadores recebem agora ordens de trabalho nos seus telemóveis, eliminando deslocamentos desnecessários. Desta forma, poupamos combustível, eliminamos papel e melhoramos o tempo de resposta e a qualidade das informações, aumentando a eficiência operacional, o que resulta sempre num melhor serviço aos nossos clientes.

Queremos focar-nos em projetos de eficiência energética com o objetivo de garantir que temos o menor consumo possível na gestão dos nossos serviços

Por último, também nos preparámos para o PERTE para a Digitalização do ciclo urbano da água, reforçando as nossas equipas e definindo os principais projetos para os subsídios que iremos receber dos fundos europeus Next Generation ao longo dos próximos três anos. Estes subsídios darão um impulso importante aos nossos objetivos.

Depois destas conquistas, que novos desafios o departamento enfrentará no futuro?

A curto prazo, queremos focar-nos em projetos de eficiência energética para garantir que temos o menor consumo possível na gestão dos nossos serviços. Outros desafios serão a expansão do *smart metering* e a sensorização dos ativos.

E, obviamente, continuar a dar resposta às solicitações e necessidades internas que recebemos. Somos um departamento de serviço para os restantes departamentos. A tecnologia representa uma vantagem e uma oportunidade a partir do momento em que tem um impacto positivo no quotidiano dos cidadãos, no qual ajuda a melhorar a vida das pessoas. Os projetos de mobilidade e as ordens de trabalho no campo, para voltar a um exemplo recente, tiveram um grande impacto, melhorando a jornada de trabalho de 1.200 trabalhadores em Espanha. Isto é o mais gratificante.

*Mª Ángeles Vicente deixou de fazer parte da empresa em março de 2023.