

**CETESB**

# Excelência operacional

Thomaz Miazaki de Toledo

CETESB





# CETESB



SÃO PAULO SÃO TODOS  
Secretaria de  
**Meio Ambiente,  
Infraestrutura e  
Logística**



	2023	2024 (até maio)
Licenças ambientais (fontes de poluição)*	21.995	8.035
Licenças ambientais (com AIA)*	259	101
Inspeções ambientais	40.524	14.189
TCRAs Verificados	741	423

\*saídas



**CETESB**



SÃO PAULO SÃO TODOS  
Secretaria de  
**Meio Ambiente,  
Infraestrutura e  
Logística**

Fortalecimento do corpo funcional

Direcionamento dos investimentos para a ponta

Organização de demandas e método de trabalho

Gestão corporativa





# CETESB

- Oferta de serviço voltada à satisfação do cliente
- Agindo com escala, de maneira descentralizada e distribuída no território
- 46+1 Agências, sendo 48 unidades que emitem licenças ambientais
- Busca constante da excelência operacional



SÃO PAULO SÃO TODOS  
Secretaria de  
**Meio Ambiente,  
Infraestrutura e  
Logística**





# Atendimentos realizados

Últimos 12 meses

SÃO PAULO SÃO TODOS  
Secretaria de  
Meio Ambiente,  
Infraestrutura e  
Logística

Unidade CETESB	Autoridades (Deputados, Prefeitos, Vereadores, etc)	Interessados (associações/sindicatos/ outros)
Presidência	166	470
Diretoria de Gestão Corporativa e Sustentabilidade	-	53
Diretoria de Controle e Licenciamento Ambiental	441	2.377
Diretoria de Qualidade Ambiental	8	27
Diretoria de Avaliação de Impacto Ambiental	2	738
<b>TOTAL</b>	<b>617</b>	<b>3.665</b>

## Ouvidoria CETESB

tempo médio de  
atendimento =  
4 dias

- 271 denúncia
- 27 elogios
- 1.028 informações
- 796 reclamações
- 22 sugestões



# Visitas realizadas



SÃO PAULO SÃO TODOS  
Secretaria de  
Meio Ambiente,  
Infraestrutura e  
Logística





# Planejamento Estratégico



SÃO PAULO SÃO TODOS  
Secretaria de  
Meio Ambiente,  
Infraestrutura e  
Logística



**PLANO DE AÇÃO EMERGENCIAL 2023**



Desdobramentos de algumas ações



**PROJETOS INSTITUCIONAIS 2024-2026**





SÃO PAULO SÃO TODOS

Secretaria de  
Meio Ambiente,  
Infraestrutura e  
Logística

# Governança - ferramentas

- Acompanhamento das ações

## Plano de Ação Emergencial 2023 - Prioritárias

**Mês**

- 23\_08
- 23\_09
- 23\_10
- 23\_11
- 23\_12
- 24\_01
- 24\_02
- 24\_03
- 24\_04
- 24\_05

**Número Ações**

10

**% Concluído**

90,0%

Ações	Status Cronograma
Ampliação das atividades a serem sujeitas ao licenciamento municipal	concluído
Avaliar estratégias para redução do estoque	concluído
Concurso (Edital)	concluído
Fortalecer a atuação em Sustentabilidade - criar Departamento	concluído
Lançamento do e-CETESB	concluído
Mapeamento e Organização dos canais de Comunicação	concluído
Proposta de Normatização para Delegação de Licenciamento nos Municípios	concluído
Revisão da Política de Responsabilidade dos Funcionários	concluído
Revisão do Plano de Carreira	concluído
Elaboração de linhas de corte para o Licenciamento (enquadramento e triagem)	em andamento

Departamento
Agências
Mapa de Desempenho
Dados de janeiro a maio

Departamento	Agencia	Total de Pendências	Pendentes só Agências SIPOI	Pendência só Agência SIGAM	Média Emissões/mês no Ano 2024 - SIPOI	Média Emissões/mês no Ano 2024 - SIGAM	Número de agentes credenciados - média por mês em 2024	% de atendimento no ano (atendimentos/novas SD 2024)	Média de emissões (SIPOI + SIGAM) por Mês/mês por mês no ano de 2024	TCRA Verificados no ano	Estoque de TCRA para verificação	% de TCRA verificados (estoque/verificado no ano)
Gestao Amb I	Araçatuba	251	226	25	46	8	7,00	88,20%	7,69	39	1191	3,27%
Gestao Amb I	Assis	82	55	27	36	7	4,00	93,07%	10,75	5	1968	0,25%
Gestao Amb I	Dracena	87	61	26	29	4	1,00	108,50%	23,20	3	1670	0,18%
Gestao Amb I	Jales	126	73	53	17	15	2,60	82,05%	12,31	8	3900	0,21%
Gestao Amb I	Marília	84	71	13	49	8	7,00	89,66%	8,17	7	574	1,22%
Gestao Amb I	Pres. Prudente	73	49	24	33	9	6,20	93,45%	6,90	6	1393	0,43%
Gestao Amb I	S J Rio Preto	147	93	54	96	37	12,00	99,85%	11,10	14	1575	0,89%
Gestao Amb I	Noturupunga	132	86	46	33	17	5,00	125,87%	10,12	14	1341	1,04%
Gestao Amb II	Araraquara	55	45	10	47	10	5,00	103,27%	11,36	14	846	1,65%
Gestao Amb II	Barretos	43	27	16	24	15	4,00	95,61%	9,80	21	765	2,75%
Gestao Amb II	Bauru	159	134	25	69	10	8,00	104,81%	9,80	1	908	0,11%
Gestao Amb II	Botucatu	36	18	18	26	2	4,00	88,75%	7,10	16	509	3,14%
Gestao Amb II	Franca	30	19	11	55	10	8,00	98,20%	8,20	12	1043	1,15%
Gestao Amb II	Jaboticabal	18	7	11	50	20	6,00	102,04%	11,67	21	327	6,42%
Gestao Amb II	Mogi Guaçu	170	150	20	87	9	8,00	104,77%	12,08	4	751	0,53%
<b>Total</b>		<b>10342</b>	<b>7752</b>	<b>2590</b>	<b>2933</b>	<b>416</b>	<b>7,19</b>	<b>98,58%</b>	<b>465,67</b>	<b>358</b>	<b>33871</b>	<b>1,06%</b>



SÃO PAULO SÃO TODOS  
Secretaria de  
Meio Ambiente,  
Infraestrutura e  
Logística

## **Governança – principais ferramentas**

- **Elaboração da Política de Gestão de Riscos e Controles Internos**
- **Elaboração da Política de Governança e Integridade**
- **Atualização do Programa de Integridade**
- **Atualização do Regulamento de Licitação e Contratos**
- **Atualização da Política de Transações com Partes Relacionadas**



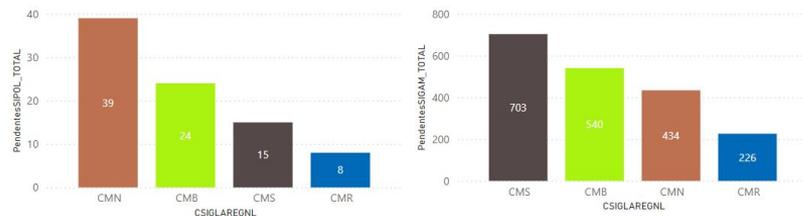
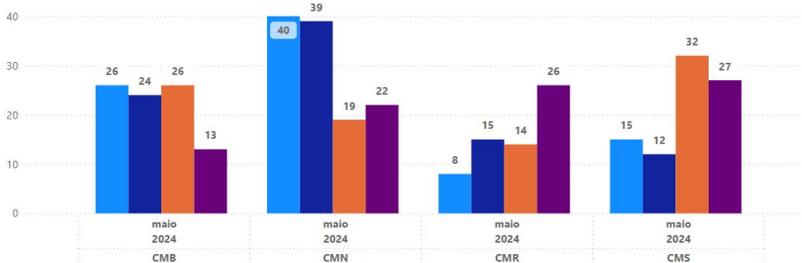


# Governança – programa de transparência

SÃO PAULO SÃO TODOS  
Secretaria de  
Meio Ambiente,  
Infraestrutura e  
Logística

## SD ENTRADA / SAIDA E PENDENTES

● Protocoladas SIPOI ● Atendidas SIPOI ● Proccoladas SIGAM ● Atendidas SIGAM



# Programa de Transparência das Agências Ambientais - Litoral

JUN 2024

JUL 2024

AGO 2024

SET 2024

OUT 2024

NOV 2024

Disponibilização da agenda do Gerente da Agência (site CETESB)



Canal de atendimento a entidades públicas



Relatórios de documentos emitidos (acrescidas informações relativas as Agências Ambientais emitentes e as datas de entrada das solicitações)



Relatório dos processos pendentes nas agências ambientais



Digitalização e disponibilização de acesso aos processos físicos pendentes (anteriores a agosto de 2017)



Serviço de atendimento ao usuário (integrará todas as atividades de atendimento ao público pelas Agências Ambientais e outras unidades da CETESB)



# Obrigado

presidencia\_cetesb@sp.gov.br

