



Relatório de
Sustentabilidade
2020



**A.C. Camargo
Cancer Center**
Centro Integrado de Diagnóstico,
Tratamento, Ensino e Pesquisa

SOBRE O RELATÓRIO

INTRODUÇÃO

O A.C.Camargo Cancer Center, referência no combate ao câncer na América Latina, compromissado com a transparência na divulgação de informações para seus *stakeholders*, apresenta seu Relatório de Sustentabilidade 2020.

Neste documento são apresentados os principais resultados, conquistas e desafios enfrentados durante o ano para garantir o serviço integrado de diagnóstico, tratamento, ensino e pesquisa de excelência.

Para isso, adotam-se como metodologias as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), GRI Standard opção Essencial, e os princípios de relato integrado do International Integrated Reporting Council (IIRC), com foco na divulgação de indicadores econômico-financeiros, operacionais, ambientais, sociais e de governança.

Este relato reafirma as parcerias e os compromissos do A.C.Camargo Cancer Center com a sustentabilidade, por meio da adesão ao Pacto Global e considerando os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

O conteúdo foi definido e fundamentado nos temas prioritários mapeados em um processo de materialidade e na estratégia de geração e proteção de valor do modelo *cancer center*.

Para mais informações, por favor, entre em contato pelo e-mail:

relatorio_sustentabilidade@accamargo.org.br.

GRI 102-53

Boa leitura!

SUMÁRIO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO04

Destaques 202007

01 MODELO DE NEGÓCIO E
GERAÇÃO DE VALOR

O A.C.Camargo Cancer Center . . .10

Estratégia de geração de valor . . .13

02 GOVERNANÇA CORPORATIVA

Estrutura.20

Sistema de gerenciamento
de riscos.25

Gestão tributária25

03 PESSOAS

Desenvolvimento
organizacional.26

04 DESEMPENHO

Assistência34

Operações40

Ensino45

Responsabilidade social47

Pesquisa.48

05 FINANÇAS

Resultados
econômico-financeiros54

Investimentos55

Fomento a
ensino e pesquisa55

Valor adicionado55

06 CARTA DE ASSEGURAÇÃO . .56

07 INDICADORES

GRI.60

SASB66

ODS66

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

GRI 102-14 e GRI 102-15

O ano de 2020 foi extremamente desafiador. A pandemia de Covid-19 resultou em perdas de vidas humanas em uma escala jamais vista, impôs restrições às liberdades individuais e coletivas e causou sérios impactos econômicos, como o desemprego, a diminuição na renda das famílias, a escassez de insumos e o consequente aumento no custo de vida.

O setor de saúde foi severamente impactado pela pandemia. Nos primeiros meses, os serviços hospitalares não essenciais, como procedimentos e tratamentos eletivos, foram postergados. Usuários de planos de saúde migraram para opções de menor custo ou passaram a depender exclusivamente do Sistema Único de Saúde (SUS). Por sua vez, os profissionais de saúde que estão na linha de frente precisaram aprender, rapidamente e sob enorme pressão, a lidar com a nova situação.

As consequências da pandemia impuseram grandes esforços, inclusive físicos e mentais, para prosseguirmos com nossas atividades no A.C.Camargo Cancer Center. Apesar da complexidade do contexto, mantivemos a assistência aos nossos pacientes, com o conceito de integração e humanização, centrado na segurança. Utilizamos toda a nossa *expertise* técnica para manter a estrutura de atendimento por meio da implementação dos protocolos rígidos de proteção para colaboradores e pacientes. A principal ação foi o Atendimento Oncológico Protegido, que envolveu, entre outras medidas, a inauguração de uma nova ala de pronto atendimento, mais moderno e quatro vezes maior, que possibilitou dedicar um espaço exclusivo para pacientes com sintomas gripais, com distanciamento seguro dos outros pacientes sem sintomas. Fomos

igualmente capazes de manter as atividades de Ensino e de Pesquisa, que migraram para o formato *on-line*, quando possível. Em alguns casos, essas atividades até mesmo se ampliaram. A área de Ensino, em especial, teve a sua transformação digital acelerada, com ótimos resultados e com novos processos incorporados em todos os seus núcleos, como os programas de pós-graduação, a classe hospitalar e as iniciativas de educação continuada.

Durante o ano, um número significativo de pacientes deixou de ser diagnosticado ou obteve seu diagnóstico em fase mais avançada da doença. Como estratégia para enfrentar essa questão, utilizamos os nossos canais de comunicação e a mídia em geral para compartilhar informações qualificadas sobre a segurança e a necessidade de manutenção do tratamento oncológico. Além disso, lançamos, com muito sucesso, a campanha #QuemTemCâncerTemPressa, que trouxe luz sobre a importância de se manter atento a sinais e sintomas e procurar um especialista sempre que anormalidades forem notadas.

Fomos ágeis na disponibilização de ferramentas *on-line*, como a telemedicina e o pronto atendimento digital, com o emprego de ferramentas atualizadas e integradas. Em outra frente, conseguimos fortalecer a parceria com nossos fornecedores graças a negociações que garantiram o suprimento de insumos críticos para a operação de um *cancer center* durante a pandemia, incluindo itens de proteção individual necessários para a proteção de todos.

Com a soma desses esforços, fomos capazes de entregar resultados clínicos, financeiros e operacionais consistentes em 2020. Embora alguns



Fachada da Unidade
Antônio Prudente

investimentos tenham sido postergados, destinamos R\$ 44 milhões para expansão, *retrofits* internos, adequações da estrutura para receber pacientes com Covid-19 e compra de equipamentos.

Como parte do programa de expansão em rede das unidades ambulatoriais na região metropolitana, inauguramos a primeira fase da unidade Itaim, que terá, quando completa, cerca de 6 mil m² de área. Ela foi idealizada para oferecer um atendimento *premium*, disponibilizando consultas para um público que busca uma alternativa de atendimento oncológico de ponta na zona sul.

Na ampliação da integração do cuidado oncológico, implementamos mais três Centros de Referência (CR) ao longo do ano: de tumores de cabeça e pescoço, colorretais e do aparelho digestivo alto, que se somaram aos CRs de tumores de mama, ginecológicos e cutâneos. Concluiremos a implantação de todos os Centros de Referência até 2022.

Avançamos também nos novos modelos de remuneração em relação a fornecedores, corpo

clínico e operadoras de saúde, fortalecendo a entrega de serviços e de soluções de alta complexidade. Incorporamos, em todos os processos decisórios e analíticos, os conceitos de custo-efetividade.

Ainda em 2020, implementamos a nova estrutura de governança corporativa. A extinção da Diretoria Estatutária e a incorporação de seus membros ao Conselho Curador foram medidas que aproximaram ainda mais o Conselho da gestão executiva, o que contribuiu com o amadurecimento institucional e trouxe mais celeridade na tomada de decisões estratégicas.

Essa nova fase coincide com o início de uma nova gestão. No mês de abril de 2021, José Marcelo Amatuzzi de Oliveira deixou a Diretoria Geral do A.C. Camargo, que foi assumida por Victor Piana de Andrade. Com o início da sua jornada no A.C. Camargo em 2005, Victor contribuiu para a consolidação do modelo *cancer center*, promovendo a aproximação das áreas administrativas, assistenciais, ensino e pesquisa. Entre suas prioridades, sempre destacou os critérios centrados nas necessidades do paciente e a permanente preocupação em

torná-lo um protagonista nas decisões sobre o seu próprio cuidado.

Mesmo diante das adversidades, contamos com profissionais que não mediram esforços para oferecer aos nossos pacientes um tratamento de qualidade e com segurança. A atuação integrada das áreas Corporativa, Assistencial, de Ensino e Pesquisa foi ainda mais fortalecida, o que se refletiu em resultados positivos, mesmo diante de uma pandemia.

As contribuições de nosso corpo clínico e de nossos cientistas ocorreram em vários níveis: na internalização de testes para a detecção e o diagnóstico da Covid-19; na criação de novos protocolos para o tratamento dos pacientes; no papel de liderança nas discussões, nacionais e internacionais sobre as interações entre a Covid-19 e o câncer; e na divulgação de informações bem embasadas para a sociedade. Foram publicados 39 artigos sobre o tema, trazendo recomendações de tratamento, novos protocolos e revisões que contribuíram para cancelar novas práticas na assistência ao paciente com câncer e Covid-19.

Para 2021, temos a certeza de que enfrentaremos os novos desafios com mais conhecimento e seguiremos, com muita confiança nas competências adquiridas, na jornada de tratamento oncológico de alta complexidade. Como serviço essencial, acolhemos a população sempre fundamentados em

conhecimentos científicos, suportados pelas áreas de Ensino e de Pesquisa, e no propósito de cuidar. Por isso, orgulho, gratidão e reconhecimento são palavras que representam o nosso sentimento em relação ao trabalho dos nossos profissionais em 2020.

Agradecemos também a todos os nossos colaboradores, parceiros de negócio, voluntários e fornecedores pela união em torno de nossos objetivos. A José Marcelo, agradecemos por todos os anos de contribuição ao A.C.Camargo e desejamos sucesso com os novos desafios. Aos membros do Conselho Curador, nosso reconhecimento por suas relevantes contribuições e por sua disponibilidade nestes períodos de exceção.

E, em especial, agradecemos aos pacientes, a seus familiares e à sociedade pela confiança em nosso trabalho.

José Ermírio de Moraes Neto

Presidente Executivo do Conselho Curador

José Hermílio Curado

Presidente Institucional do Conselho Curador

Victor Piana de Andrade

Diretor Geral

DESTAQUES 2020

RESPOSTA À COVID-19

Atendimento oncológico protegido

GRI 102-7

Uma série de medidas tomadas logo no início da pandemia permitiu que os pacientes do A.C.Camargo Cancer Center continuassem a ser atendidos com segurança. Algumas delas: divisão do pronto atendimento em duas áreas distintas; definição de ala de internação e de centro cirúrgico exclusivos para pacientes com Covid-19; aperfeiçoamento das condutas de limpeza e desinfecção; criação do

protocolo pré-cirúrgico para controle e detecção do vírus; e fluxo dos elevadores reorganizado para evitar o cruzamento de pacientes e de profissionais da ala dedicada à Covid-19 com o restante da população do A.C.Camargo. O impacto do estabelecimento do atendimento oncológico protegido se reflete nos indicadores de 2020 relacionados à assistência:



256.048 atendimentos ambulatoriais



17.553 Internações



25.591 atendimentos de emergência



12.115 Novos pacientes



2.138 Ciclos de radioterapia



79.679 Pacientes atendidos



98.269 Diárias de pacientes internados



17.884* Procedimentos cirúrgicos



231.378 Exames de imagem



29.388 Sessões de quimioterapia

* Contempla centro cirúrgico geral, ambulatorial, hemodinâmica e radioterapia.

Comitê de crise – Novo coronavírus

A instauração de um comitê de crise logo no início da pandemia de Covid-19 contribuiu de forma decisiva para os bons resultados da Instituição, mesmo durante esse período crítico. O propósito deste comitê foi deliberar, de forma antecipada, ações coordenadas para enfrentar a pandemia, assegurando a prevenção da infecção em pacientes, acompanhantes e profissionais da Instituição, bem como ações para

reduzir impactos e desabastecimentos e, também, medidas para a retomada segura das atividades assistenciais. Além de coordenar as iniciativas de proteção e segurança dos pacientes e profissionais da Instituição, o comitê, por se tratar de uma instância multidisciplinar e com discussões recorrentes, também liderou a revisão do orçamento para 2020, o acompanhamento contínuo das projeções de

resultados e a determinação de novas diretrizes operacionais e financeiras, que foram continuamente avaliadas ao longo do ano.

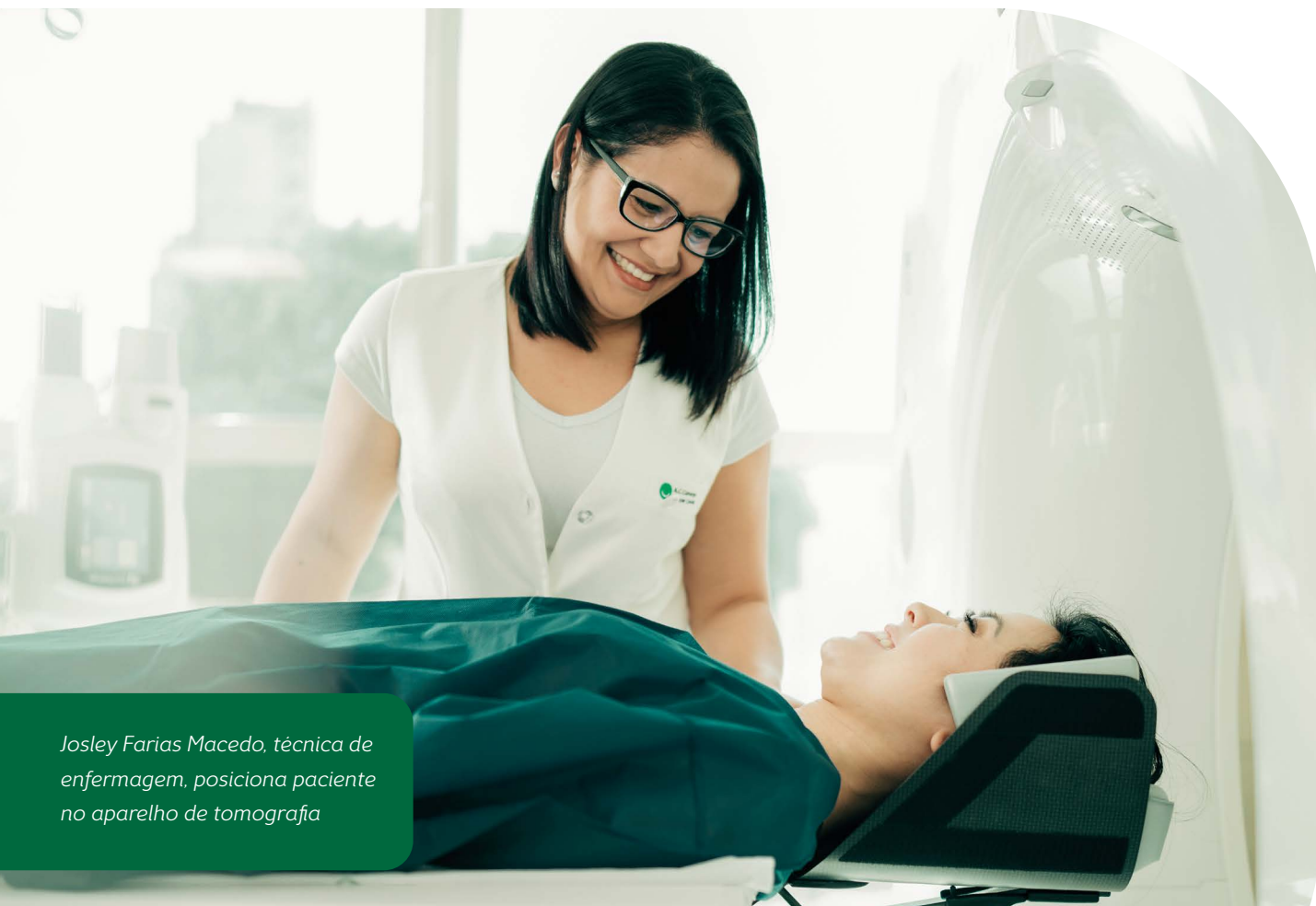
Campanha #QuemTemCâncerTemPressa

Com o objetivo de orientar e conscientizar a sociedade sobre os cuidados com a saúde na pandemia, com informações seguras e baseadas em evidências científicas, foi feito um intenso trabalho de comunicação junto a TV, rádios, jornais e outras mídias *on-line* com a campanha institucional #QuemTemCâncerTemPressa.

Foi criada uma página (*landing page*) na web com informações sobre sinais e sintomas do câncer, com o objetivo de alertar a população sobre a importância da detecção precoce da doença. Além de trazer informação gratuita e de qualidade, a página funcionou como uma porta de entrada para novos pacientes oncológicos.

Os resultados da campanha foram expressivos:

- **132 milhões** de impactos em TV, rádio e portais de notícias;
- **+10,9 milhões** de visualizações de nossos vídeos nas redes sociais;
- **+1,1 milhão** de novos usuários acessando nosso *site*;
- **+700 mil** acessos à página da campanha *on-line*;
- **9.452** acessos na página do formulário de sinais e sintomas;
- **6.000** ligações para a Central de Relacionamento;
- **3.394** novos pacientes atendidos após início da campanha;
- **951** agendamentos de consultas.



Josley Farias Macedo, técnica de enfermagem, posiciona paciente no aparelho de tomografia

EXPANSÕES



Unidade Itaim

GRI 102-10

Em setembro de 2020, foi inaugurada a unidade Itaim. As novas instalações oferecem um atendimento *premium*, que vai desde o acompanhamento do paciente por um *concierge* dedicado até a um ambiente moderno e acolhedor, com vista para o Parque Ibirapuera, um dos cartões-postais da cidade de São Paulo. A unidade já vem recebendo grande número de pacientes da região do entorno e, ao longo dos próximos meses, terá a sua gama de serviços ampliada.

Pronto Atendimento

A inauguração do novo Pronto Atendimento, em janeiro de 2020, foi de fundamental importância no gerenciamento dos pacientes em busca de cuidados especiais. Quatro vezes maior do que a estrutura anterior, com centro de imagem integrado e leitos de isolamento, possibilitou a designação de duas áreas diferentes, uma para atendimento de pacientes com suspeita de Covid-19 e outra para pacientes sem sinais de infecção.

Atendimentos de emergência: **25.591**

Central de Relacionamento

Em maio houve a migração da Central de Relacionamento para uma nova estrutura física e tecnológica, com o objetivo de aumentar a capacidade de atendimento com ferramentas atualizadas e integradas. A medida proporcionou uma infraestrutura moderna e ampla e trouxe benefícios para pacientes e profissionais.

Com essa mudança, foi possível absorver novos processos e novas áreas, tais como: Monitoramento do Paciente de Primeira Vez, Assessoria Médica, Atendimento por Telemedicina, entre outros.

A Instituição também passou a se relacionar com os pacientes por meio de outros canais, como Whatsapp e chat, o que possibilitou fazer mais de 700 mil interações ao longo de 2020.

Dr. Wilson Toshihiko Nakagawa, endoscopista, e Klecia Lopes Stevanato, enfermeira, conversam com paciente no leito

1

MODELO DE NEGÓCIO E GERAÇÃO DE VALOR

O A.C.CAMARGO CANCER CENTER

GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-6, GRI 102-7, GRI 102-16

Na Instituição, o PACIENTE sempre está em primeiro lugar. Cuidar está na nossa essência. Cuidar de cada pessoa e do todo. Cuidar como sinônimo de gerar benefícios para a sociedade.

Fundado em 1953, o A.C.Camargo Cancer Center é uma instituição privada sem fins lucrativos voltada à assistência integrada e de alta complexidade, ao ensino e à pesquisa científica, oferecendo serviços de oncologia para a rede privada de saúde e para o Sistema Único de Saúde (SUS).

Em 2020, ano marcado pela pandemia de Covid-19, foram realizados 256.048 atendimentos ambulatoriais, 231.378 exames de imagem, 29.388 sessões de quimioterapia, 17.884 procedimentos cirúrgicos e 2.138 ciclos de radioterapia. A Instituição entregou também resultados consistentes com receita líquida de R\$ 1.126 milhão e Ebtida de R\$ 70,9 milhões.

PROPÓSITO

Combater o câncer, paciente a paciente.

VALORES

- Ética
- Conhecimento
- Resolução
- Inovação
- Foco do paciente
- Humanidade
- Sustentabilidade

UNIDADES E OPERAÇÕES

GRI 102-4, GRI 102-6, GRI 102-7

- Unidades assistenciais: 6
- Unidades administrativas: 2
- Leitos ativos: 359
- Consultórios: 179
- Centros cirúrgicos ambulatoriais: 2
- Centros cirúrgicos gerais: 3
- Centros de infusão: 3

Antônio Prudente: são três torres no complexo hospitalar da unidade Antônio Prudente. Localizado no bairro da Liberdade, abriga estrutura completa para atendimentos de alta complexidade. Conta com pronto atendimento, unidades de internação, unidades de tratamento intensivo, consultórios, centros cirúrgicos, centro de infusão para quimioterápicos e imunoterápicos, infraestrutura para radioterapia e um parque tecnológico voltado ao diagnóstico, ao tratamento e à reabilitação.

Tamandaré: abriga a Escola Especializada Schwester Heine, além de unidades de internação, de tratamento intensivo, consultórios, centros cirúrgicos, pronto

atendimento, centro de infusão para quimioterápicos e imunoterápicos e um parque tecnológico voltado ao diagnóstico e tratamento. Conta também com as áreas de diagnóstico por imagem (mamografia, raio-x, tomografia e ultrassonografia), Nutrição Pediátrica, Pediatria, Quimioterapia e Transplante Hepático, assim como o Serviço Social.

Pires da Mota: um centro integrado de diagnóstico, tratamento e reabilitação de tumores de mama, ginecológicos e cutâneos que já foi erigido segundo uma nova perspectiva, a de otimizar a jornada do paciente ao longo de seu tratamento no A.C.Camargo Cancer Center. O modelo de atendimento da unidade descentraliza procedimentos que podem ser realizados com segurança em ambiente ambulatorial. É o caso de exames diagnósticos, consultas com especialistas, quimioterapia e cirurgias de menor complexidade. O objetivo é que os pacientes façam todo o ciclo ambulatorial pela unidade Pires da Mota e só utilizem as unidades Antônio Prudente e Tamandaré para cirurgias de alta complexidade, pronto atendimento, internação e radioterapia.

Itaim: o espaço recém-inaugurado está localizado na Avenida Brigadeiro Luís Antônio e faz parte do programa de expansão em rede das unidades ambulatoriais na região metropolitana. Com um padrão *premium* de instalações e de atendimento, seu propósito é oferecer melhor acesso, mais comodidade e conforto aos pacientes oncológicos que trabalham ou residem nas proximidades. Nesse primeiro momento, são oferecidas consultas com oncologistas clínicos e cirurgiões e, na segunda fase, a unidade terá o funcionamento no formato unidade-dia, ou seja, oferecerá serviços de baixa complexidade, que não necessitem de internação.

Castro Alves Assistencial: inaugurada em 2019 para oferecer ainda mais conforto aos doadores de sangue, aos pacientes atendidos via SUS e em acompanhamento ambulatorial e aos profissionais do A.C.Camargo, a unidade contempla o Banco de Sangue, consultórios e as áreas de Saúde Corporativa e Rede Voluntária.



Fachada do CIPE

Central de Relacionamento: inaugurada em maio de 2020, está localizada no bairro República e conta com área construída de 1.000 m². A nova infraestrutura física e tecnológica oferece maior conforto aos nossos profissionais, além de possibilitar a ampliação dos canais e serviços de suporte aos pacientes.

Centro Internacional de Pesquisa (CIPE) dedicado à pesquisa científica, possui infraestrutura e laboratórios modernos, plataformas tecnológicas e serviços de apoio para o desenvolvimento de projetos de pesquisa clínica, básica e translacional. Integrados ao CIPE estão o Escritório de Apoio Institucional ao Pesquisador, o Centro de Apoio à Pesquisa Clínica, o Registro Hospitalar de Câncer, a equipe de enfermeiras de pesquisa, as *core facilities* e os

serviços de consultoria estatística e gestão de bancos de dados. Cerca de 70 profissionais administrativos, técnicos, estatísticos e cientistas de dados estão dedicados à pesquisa científica institucional. Estão aí localizados cinco grupos de pesquisa compostos por cinco cientistas (*principal investigator*) e 12 pesquisadores dedicados às áreas de genômica e microbioma, medicina personalizada (incluindo biópsia líquida), síndromes de câncer hereditário, bioinformática, ciência de dados e inteligência artificial, epidemiologia do câncer, imuno-oncologia, biologia tumoral e modelos pré-clínicos.

Castro Alves Administrativa: situada no bairro da Aclimação, concentra as áreas de suporte e administrativas.

ESTRATÉGIA DE GERAÇÃO DE VALOR

MODELO INTEGRADO

Assistência, ensino e pesquisa em detalhe



ASSISTÊNCIA

A assistência do A.C. Camargo é segmentada em diagnóstico, tratamento, reabilitação e seguimento, para suporte à jornada do paciente.

- **Diagnóstico:** o paciente é submetido a exames de alta acuracidade, a fim de obter diagnóstico preciso e identificação do estadiamento da doença.
- **Tratamento:** baseado em evidências clínicas e científicas, abrange o atendimento médico e multiprofissional, além de procedimentos invasivos ou não que visam combater ou retardar o avanço da doença.
- **Reabilitação:** um dos principais valores do A.C. Camargo é a humanização – presente também no momento posterior à alta. Equipes multidisciplinares atuam no processo de reabilitação, contribuindo para que cada paciente retome a sua rotina, minimizando efeitos tardios e sequelas.
- **Seguimento:** após finalizar o tratamento, o paciente entra nessa fase. Dependendo do tipo de câncer, este período pode durar cinco anos ou mais, no qual o oncologista monitora o paciente devido ao risco de recidiva tumoral. Após esse período, o paciente pode ser considerado curado.

ENSINO

O Ensino do A.C. Camargo é centrado na formação e na capacitação de pesquisadores e de profissionais altamente qualificados em oncologia, atendendo à demanda do mercado de trabalho, da academia e também da própria Instituição. Por ser referência na área, gera e difunde o conhecimento oncológico pelo Brasil e também por outros países.

PESQUISA CIENTÍFICA

O estudo do câncer e sua complexidade são o foco da pesquisa clínica, molecular, genética, genômica e imunológica, que, em conjunto, buscam tratamentos com maior eficácia e custo-efetividade, desvendam os mecanismos da doença e agregam conhecimento para cuidar do paciente oncológico de forma individualizada. Nos fóruns de discussão colegiada com médicos, cientistas e equipe multidisciplinar, os casos complexos de pacientes oncológicos trazem subsídios para novas pesquisas que gerarão abordagens terapêuticas mais eficazes.

Leia mais

Confira mais informações da história do A.C. Camargo em <https://accamargo.org.br/cancer-center/nossa-historia>

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
2020-2025

A ocorrência da pandemia obrigou o A.C.Camargo Cancer Center a promover revisões e ajustes em seu planejamento estratégico formulado para 2020-2025. Algumas iniciativas programadas para 2020 ficaram provisoriamente em segundo plano, como o investimento em alguns equipamentos. Outras,

não previstas, precisaram ser implementadas prioritariamente, como reformas e adaptações nas estruturas físicas para atender aos pacientes com Covid-19. Há ainda aquelas que, mesmo constando no planejamento original, foram aceleradas, como a transformação digital conduzida no Ensino, na assistência a pacientes (monitoramento remoto) e em diversas outras áreas.



PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE

GRI 103-2, GRI 103-3

No A.C.Camargo Cancer Center, a plataforma de sustentabilidade foca em quatro temas prioritários: pessoas, finanças, meio ambiente e cadeia de fornecedores.

Nos temas pessoas e cadeia de fornecedores, o ano foi de discussões e de estabelecimento de metas e normas. O diagnóstico sobre a demografia dentro da Instituição foi concluído; para o próximo ciclo, uma das principais propostas é ampliar a conversa e as ações relativas à diversidade. No caso da cadeia de fornecedores, os objetivos são mapear a rede, entender as potencialidades e limitações das empresas parceiras e evoluir nos compromissos e exigências.

Em relação ao financeiro, o grande desafio de 2020 foi manter a captação de recursos externos para o Fundo Exclusivo de Fomento ao Ensino e à Pesquisa, já que os investidores focaram seus esforços no combate à pandemia. Ainda assim, o ano se encerrou com saldo positivo. Houve geração de caixa para esse fundo e progresso nos planos estratégicos para aumentar a receita tanto da pesquisa como do ensino.

Outro aspecto importante neste pilar foi o novo modelo social de contrato com o SUS. Implementado em 2019, foi mantido em 2020 e renovado para 2021 nos mesmos moldes, assegurando que o A.C.Camargo Cancer Center atenda à população prestando serviços que se conectam com a *expertise* da Instituição, ou seja, aqueles de alta complexidade. O modelo atual reafirma as principais competências do A.C.Camargo e contribui para sua sustentabilidade financeira.

No tema meio ambiente, as iniciativas avançaram e os resultados foram muito positivos. Um grupo de trabalho, composto por representantes de áreas diversas, se reúne a cada 15 dias para acompanhar

a evolução dos indicadores relacionados ao tema. Com isso, a discussão se aprofundou, assim como o grau de envolvimento de todas as esferas com questões ambientais.

O Plano de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos, que estava em estudo desde 2018, foi implantado e já trouxe resultados: o aumento da taxa de reciclagem e a consequente redução do volume de resíduos encaminhado para aterros sanitários. Os indicadores apresentaram resultados positivos e superaram as metas estipuladas. Para 2021, um novo objetivo começa a ser traçado: avançar no controle e redução de emissão de gases de efeito estufa.

Em 2020, os destaques da Plataforma de Sustentabilidade foram:

Foco nas pessoas: Programa de Diversidade & Inclusão

O Programa de Diversidade & Inclusão contou com o lançamento de uma iniciativa inédita, o Programa de Estágio 50+, dedicado à contratação de estudantes de Enfermagem com idade entre 50 e 59 anos¹. Houve um total de 161 inscritos e, após quatro etapas de seleção e de validação dos critérios de elegibilidade, três profissionais foram selecionados e iniciaram as suas atividades em 2021.

Outro marco importante foi a realização de um módulo de treinamento dedicado à conscientização e ao preparo dos gestores acerca dos vieses inconscientes e dos fatores de acolhimento no âmbito da diversidade e inclusão. O objetivo é garantir que os processos de seleção sejam idôneos e equânimes, sendo estritamente consideradas, para a tomada de decisão, as habilidades e as competências do candidato. Ainda nessa linha de conscientização, foi promovida uma aula sobre os conceitos de sustentabilidade com foco em diversidade e inclusão durante a integração dos novos residentes médicos e multidisciplinares da Escola de Cancerologia Celestino Bourroul.

1. Em concordância com as diretrizes da OMS e do Ministério da Saúde para combate à pandemia de Covid-19, foram selecionados estudantes de até 59 anos, visto que todos os profissionais de enfermagem do A.C.Camargo Cancer Center com idade acima 60 anos foram direcionados a atividades administrativas, por serem considerados grupo de risco de contaminação por SARS-CoV-2.

Foco no futuro: Fundo Exclusivo de Fomento ao Ensino e à Pesquisa

No ano de 2020, houve relevante aporte originário de uma doação via testamento. O fato contribuiu para atingir a meta de crescimento do patrimônio do Fundo Exclusivo almejada para o ano, mesmo com os desafios impostos pela pandemia de Covid-19 à estratégia de mobilização de recursos.

Foco no meio ambiente: PGIRS – Plano de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos

Em 2020, o A.C.Camargo Cancer Center deu início à operacionalização do Plano de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PGIRS), trazendo bons resultados para a taxa de reciclagem global da Instituição, com diminuição do volume de resíduos encaminhados a aterro sanitário e, por consequência, do impacto ao meio ambiente. Nesse ano, foram reciclados 58% do total de resíduos não perigosos gerados.

Foco no meio ambiente: Eficiência energética e consumo consciente de recursos hídricos

O monitoramento dos indicadores ambientais de consumo de energia elétrica e de água foram mantidos no *Balanced Scorecard* (BSC) corporativo,

com acompanhamento mensal dos indicadores pela alta liderança e pelo Grupo de Trabalho de Meio Ambiente. Em ambas as frentes o A.C.Camargo Cancer Center apresentou redução do consumo, quando comparado com o ano de 2019.

Foco na cadeia: Compras sustentáveis

No segundo semestre houve a atualização na governança de gestão de fornecedores, com as demandas de homologação e de análise de desempenho absorvidas pela Gerência de Suprimentos. Após essa centralização, foram redigidas e publicadas as normas de Homologação e de Gestão de Performance de Fornecedores, que marcaram o início de um processo de construção de parcerias ainda mais sólidas. Essas normas levam em conta não somente o cumprimento de requisitos regulatórios, técnicos, fiscais e éticos predeterminados, como também as diretrizes institucionais de sustentabilidade.



MATERIALIDADE

GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-44, GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 103-1

	Tema material	Relevância	Públicos	Limites	ODS	Tópico material
Modelo integrado de assistência	Eficiência na utilização de recursos	Natureza institucional (fundação) sem fins lucrativos	Todos os públicos	Dentro: em todas as operações Fora: clientes, fornecedores, governo, sociedade	8,9	• Desempenho econômico (GRI 201-1)
	Acesso a tratamento médico de qualidade	Natureza sem fins lucrativos e missão de tratar o câncer paciente a paciente	• Diretorias e superintendências • Conselho Curador • Pacientes	Dentro: em todas as operações Fora: clientes, sociedade	3,10	• Atendimento SUS • Indicadores assistenciais • Comunidades locais (GRI 413-1)
	Avaliação e desenvolvimento dos sistemas de saúde	Participação relevante no sistema de saúde na área de oncologia, ofertando serviço de alta complexidade	• Instituições setoriais • Concorrentes • Operadoras • Fornecedores	Dentro: em todas as operações Fora: clientes, fornecedores, governo, sociedade	3,11,17	• Atendimento SUS • Indicadores assistenciais • Política pública (GRI 415-1)
Diagnóstico precoce e assistência	Qualidade dos cuidados ao paciente		• Diretorias e superintendências • Pacientes • Fornecedores	Dentro: em todas as operações	3,9	• Saúde e segurança ocupacional (GRI 403-1) • Práticas de segurança (GRI 403-7) • Saúde e segurança do consumidor (GRI 416-2) • Marketing e rotulagem
Ensino	Treinamento, desenvolvimento e retenção de talentos	Pela natureza dos serviços prestados pela organização	• Conselho Curador • Colaboradores • Pacientes • Médicos • Gestores de RH	Dentro: colaboradores e corpo clínico	8	• Emprego (GRI 401-1) • Treinamento e educação (GRI 404-1)
	Geração e gestão do conhecimento em câncer		• Concorrentes • Diretorias e superintendências • Pacientes • Médicos • Gestores de RH	Dentro: áreas de Atendimento, Pesquisa e Ensino Fora: comunidade médico-científica, sociedade	3,4,9	Indicadores de Ensino
Pesquisa	Pesquisa e desenvolvimento	Posicionamento de referência do A.C.Camargo na geração e difusão de conhecimento em oncologia	• Conselho curador • Diretorias e superintendências • Pacientes • Concorrentes • Fornecedores	Dentro: em todas as operações Fora: clientes, governo, sociedade	9,17	Indicadores de Pesquisa
	Geração e gestão do conhecimento em câncer		• Concorrentes • Diretorias e superintendências • Pacientes • Médicos • Gestores de RH	Dentro: áreas de Atendimento, Pesquisa e Ensino Fora: comunidade médico-científica, sociedade	9,17	Indicadores de Pesquisa

INOVAÇÃO

Na área de negócios, o grande destaque de 2020 foi, sem dúvida, a inovação. Várias iniciativas no âmbito da transformação digital tomaram corpo ao longo do ano, todas com sucesso.

O desenvolvimento do Pronto Atendimento Digital foi uma delas. Montado com recursos de inteligência artificial, funciona como uma triagem *on-line* que identifica se a pessoa é suspeita de estar contaminada pelo vírus SARS-CoV-2 e se tem ou não necessidade de se deslocar até o A.C. Camargo Cancer Center para tratamento, com casos menos críticos acompanhados à distância. Quem precisa de atendimento presencial pode contar com a facilidade do *check-in on-line*: esse sistema organiza a chegada e o fluxo no pronto atendimento evitando filas e aglomerações. A qualquer momento, é possível tirar dúvidas no ambiente do site, interagindo com um atendimento virtual por meio do *chatbot*, uma solução de inteligência artificial que dá agilidade à interação com o paciente.

O aplicativo de monitoramento remoto é mais um ponto relevante. Idealizado e colocado em operação em 2020 para pacientes tratados com imunoterapia, a ferramenta auxilia a equipe de enfermagem ao identificar precocemente os sintomas de deterioramento clínico, ajudando a monitorar sintomas e efeitos adversos dos pacientes, provendo informação e sugerindo um contato com a equipe ou orientando os mesmos a comparecerem ao pronto atendimento em casos mais críticos. O próximo passo é

expandir o uso da solução para pacientes em tratamento com quimioterapia, radioterapia e cirúrgico – nessa situação específica, o objetivo é disponibilizar informações funcionais e transmitir segurança para pessoas com cirurgia agendada ou que acabaram de passar por uma. Para 2021, o aplicativo deverá incluir protocolos para o acompanhamento da saúde mental.

A telemedicina, que estava em fase de desenvolvimento, teve sua implementação acelerada durante a pandemia. Ativada via Central de Relacionamento, facilitou o acesso dos pacientes ao corpo médico e possibilitou que o acompanhamento dos pacientes fosse mantido, mesmo no ápice do isolamento e do distanciamento social. A incorporação da tecnologia ajudou a estruturar um outro serviço a ser lançado em 2021: o Programa de Segunda Opinião. Por meio do canal digital, a Instituição levará o conhecimento de seus especialistas para hospitais e empresas do Brasil inteiro, disponibilizando análises de casos complexos e consultoria do corpo clínico para a definição de alternativas terapêuticas.

Com a Central de Relacionamento em plena operação, foi implantado o serviço de Assessoria Médica, desenhado como um canal exclusivo de relacionamento para médicos externos. O objetivo é facilitar a discussão de casos complexos e promover o diálogo com os médicos que encaminham pacientes ao A.C. Camargo.

MERCADO

Em 2020, a transformação não ocorreu apenas na esfera digital: o período trouxe realizações significativas conectadas ao mercado. Em uma iniciativa conjunta das áreas de Negócios, de Operações e da Diretoria Médica, uma primeira jornada operacional (*clinical*) de tumores da tireoide foi desenhada, precificada e contratada. Novas jornadas de tumores de mama e colorretais serão desenhadas, precificadas e oferecidas às operadoras de saúde em 2021. Foi o passo inicial de um grande movimento em direção a uma medicina baseada em valor, que visa tanto beneficiar o paciente – pois o tratamento ocorre em um período mais curto e a recuperação tende a ser mais efetiva – como impactar positivamente a sustentabilidade financeira da Instituição e do sistema de saúde.

O estabelecimento de novos *bundles* (conjunto de procedimentos para melhorar os resultados com custo-efetividade) e de novos modelos de remuneração está no centro da nova área de *Value Based Health Care* – Cuidados Baseados em Valor, configurada no ano passado. Um exemplo de produto criado é o A.C. Camargo Vital, que estará ajustado à capacidade de pagamento dos planos básicos das operadoras e com foco também no público que não tem acesso à saúde suplementar. Vale destacar que a Instituição também está desenvolvendo projetos relacionados a custo-efetividade com grandes farmacêuticas e fabricantes de dispositivos médicos para o tratamento oncológico.

Outra grande evolução de 2020 foi a criação de um projeto com o objetivo de simplificar a jornada do paciente dentro do A.C. Camargo Cancer Center. A

meta é trabalhar de maneira mais próxima junto às operadoras e, dessa forma, torná-la mais dinâmica e mais ágil em relação à autorização de procedimentos e de consultas. Em fase piloto, vem trazendo bons resultados e será estendida em breve a outras operadoras de saúde.

Oportunidades de negócios surgiram também da área de pesquisa. O Centro de Imunoterapia, que concentrou investimentos ao longo dos últimos três anos, aumentou a oferta de soluções terapêuticas. Um caminho parecido começou a ser seguido pela área de terapia celular: o tratamento com CAR-T Cells é uma das grandes tendências na área do câncer e o A.C. Camargo Cancer Center já vem trabalhando com essa tecnologia, em parceria com grandes indústrias farmacêuticas. A perspectiva é de que em até dois anos a terapia com CAR-T Cells seja disponibilizada para quem se tratar na Instituição, trazendo novas perspectivas no combate ao câncer.

Outro destaque foi a estruturação de um novo portfólio de testes genéticos. Como o A.C. Camargo Cancer Center tem seu conhecimento na área de genômica e genética muito bem estabelecido no mercado, em 2020, o Núcleo de Diagnóstico Genômico e Molecular e os Departamentos de Oncogenética, Oncologia Clínica e Anatomia Patológica foram envolvidos em uma grande reconfiguração de serviços e produtos relacionados a essa *expertise*. Mais conectados com as necessidades atuais, eles estão disponíveis para pacientes diretos, laboratórios e outras instituições que atuam no tratamento do câncer e que necessitam desses serviços altamente especializados.



GOVERNANÇA CORPORATIVA

ESTRUTURA

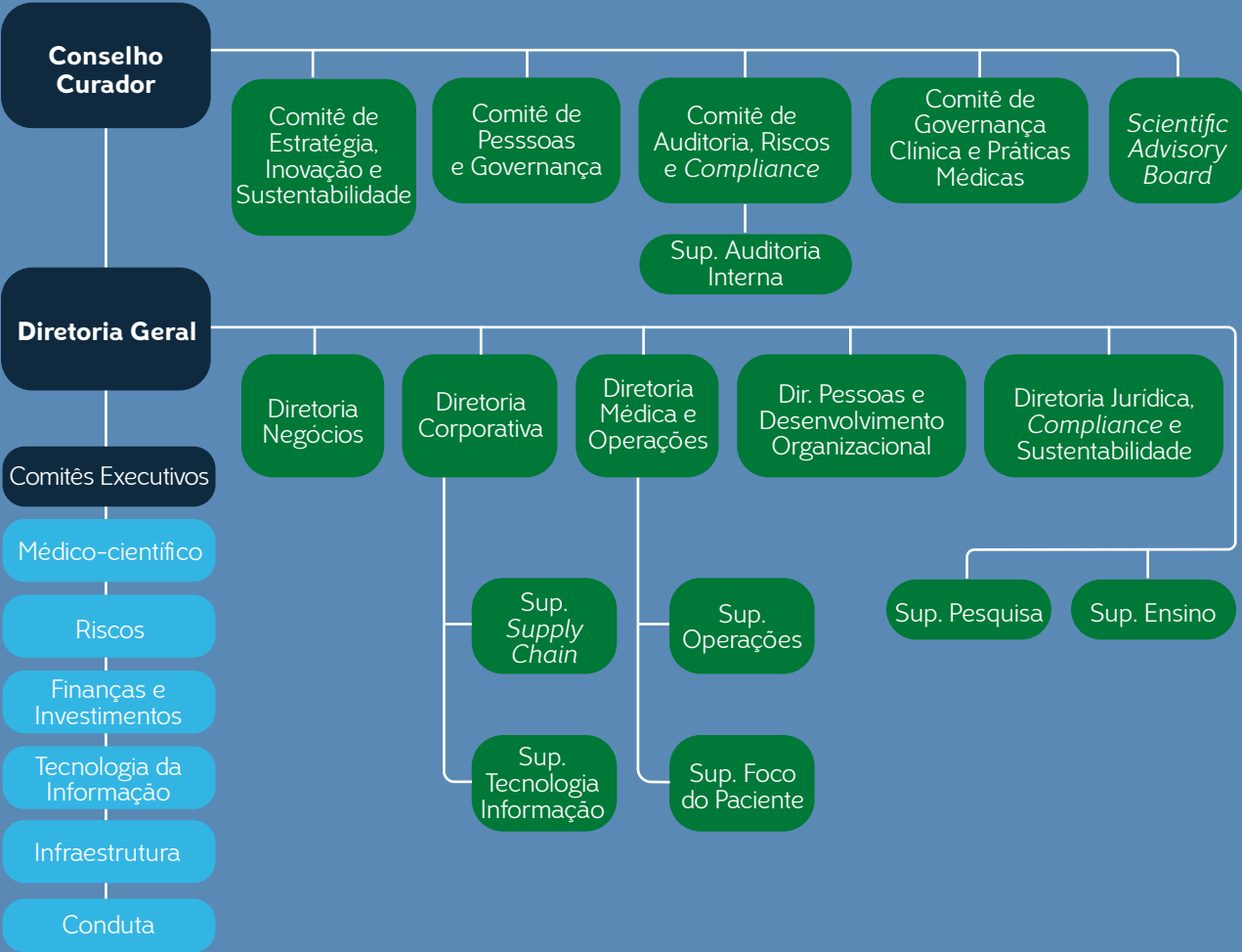
GRI 102-18, GRI 102-22, GRI 102-34, GRI 102-35, GRI 102-36 e GRI 102-37

Em 2020, houve um movimento muito importante dentro do A.C.Camargo Cancer Center: o processo de implantação da nova estrutura corporativa. O novo modelo de governança já estava em discussão desde 2018, com o apoio de uma consultoria externa, e foi implantado neste ano.

A mudança de estrutura, que objetivou dar mais agilidade à tomada de decisões e suprimir eventuais sobreposições de funções, prevê a existência de um único órgão estatutário de administração – o Conselho Curador – que assumiu um papel mais estratégico. Como consequência, os diretores estatutários foram alçados a membros do Conselho Curador. Para dar suporte ao Conselho, novos comitês internos foram criados. Dentre eles, o Comitê de Governança Clínica e Práticas Médicas.

No atual desenho organizacional, a Diretoria Geral executa as diretrizes do Conselho Curador e, para tanto, conta com cinco diretorias e seis superintendências. Devido à natureza de sua atuação, a Superintendência de Auditoria Interna reporta-se ao Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance*.

Estrutura de governança corporativa



O Conselho Curador é o órgão máximo de governança e responsável pela tomada de decisão em tópicos econômicos, ambientais e sociais. Nesse processo de tomada de decisão, o Conselho é apoiado pelos Comitês de Assessoramento, formados por especialistas nos temas de suas atribuições. Os conselheiros não assumem nenhuma outra função na organização além da participação nos comitês e Conselho Curador.

Os comitês são órgãos estatutários de governança, de caráter permanente, sem função diretiva, que conduzem suas atividades de acordo com as

resoluções do Conselho e demais políticas internas, bem como a legislação aplicável.

Os comitês, detalhados abaixo, têm por objetivo emitir recomendações ao Conselho sobre as práticas a serem adotadas pela Instituição:

- **Comitê de Estratégia, Inovação e Sustentabilidade:** planejamento estratégico e práticas comerciais, de comunicação, de inovação e de sustentabilidade.
- **Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance:** práticas de auditoria, gerenciamento de riscos,

compliance, segurança da informação e privacidade e proteção de dados.

- **Comitê de Pessoas e Governança:** estratégias e políticas de gestão de pessoas no que se referem ao desenvolvimento organizacional, ao planejamento sucessório, ao desenvolvimento e retenção de talentos, além das práticas de remuneração e benefícios. Também é responsável pela observância e pelo direcionamento das boas práticas de governança.

- **Comitê de Governança Clínica e Prática Médica:** boas práticas de governança clínica, especialmente no que se refere a protocolos e à conduta médica dos profissionais da Instituição, bem como à seleção e avaliação dos líderes de departamento médico e multiprofissional.
- **Scientific Advisory Board:** tem como propósito aconselhar sobre as diretrizes de ciência, tecnologia e inovação relacionadas à pesquisa científica institucional.

Remuneração dos órgãos de governança
GRI 102-34, GRI 102-35, GRI 102-36 E GRI 102-37

O Conselho Curador atua de forma voluntária e, portanto, seus membros não são remunerados. A gestão executiva recebe remuneração fixa e variável, cujos valores seguem parâmetros de mercado. São avaliados e calibrados seguindo processos internos de gestão e validados por consultoria especializada. A remuneração variável é determinada pelo desempenho na entrega de metas corporativas predefinidas e em estrita observância à legislação vigente.

Os membros dos comitês podem ser remunerados com valores definidos pelo Conselho e em observância aos valores médios de mercado da região, exceto quando acumularem posições como membro do Conselho, caso em que não poderão receber qualquer remuneração pela participação nos comitês.

Dentre os temas críticos acompanhados pelo Conselho Curador em 2020, destacam-se:



A implantação do novo sistema de gestão empresarial e hospitalar e seus reflexos na operação da Instituição.



Revisão de diretrizes para planejamento estratégico da Instituição para o ciclo 2020-2025.



Gerenciamento da crise da Covid-19 e seus impactos na operação e segurança dos profissionais e pacientes.



Repasse médico e modelo de remuneração para os profissionais do corpo clínico.



Estratégia comercial e o atendimento a planos básicos.

Composição dos órgãos de governança GRI 405-1

Nome	Função	Mandato		Composição
		Início	Término	
Conselho Curador				
José Ermírio de Moraes Neto	Presidente Executivo	25/03/2020	30/04/2022	Nove membros independentes, sem funções executivas sendo oito homens e uma mulher, com idades entre 65 e 74 anos; dois médicos, um economista, quatro engenheiros, dois administradores de empresas; mandatos intercalados de dois anos.
Waldomiro Carvas Junior	Vice-presidente Executivo	25/03/2020	30/04/2022	
José Hermílio Curado	Presidente Institucional	13/04/2018	30/04/2021	
Ademar Lopes	Vice-presidente Institucional	13/12/2019	30/04/2021	
Celso Marques de Oliveira	Conselheiro	13/12/2019	30/04/2022	
José Ricardo Mendes da Silva	Conselheiro	25/03/2020	30/04/2022	
Liana Maria Carraro de Moraes	Conselheiro	13/12/2019	30/04/2021	
Nelson Koichi Shimada	Conselheiro	13/12/2019	30/04/2022	
Pedro Luiz Barreiros Passos	Conselheiro	13/04/2018	30/04/2021	
Comitê de Estratégia, Inovação e Sustentabilidade				
José Ricardo Mendes da Silva	Coordenador do Comitê	25/03/2020	30/04/2022	Quatro membros, sendo três conselheiros e um membro externo; quatro homens, com idades entre 61 e 71 anos.
José Hermílio Curado	Membro do Comitê	25/03/2020	30/04/2022	
Pedro Luiz Barreiros Passos	Membro do Comitê	25/03/2020	30/04/2022	
Maurício Ceschin	Membro do Comitê	18/09/2020	30/04/2022	
Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance				
Nelson Koichi Shimada	Coordenador do Comitê	25/03/2020	30/04/2022	Três membros, sendo dois conselheiros e um membro independente; dois homens e uma mulher, com idades entre 65 e 67 anos.
Ana Maria Elorrieta	Membro do Comitê	25/03/2020	30/04/2022	
Waldomiro Carvas Junior	Membro do Comitê	25/03/2020	30/04/2022	
Comitê de Pessoas e Desenvolvimento Organizacional				
Celso Marques de Oliveira	Coordenador do Comitê	25/03/2020	30/04/2022	Três membros, sendo dois conselheiros e um membro independente; um homem e duas mulheres, com idades entre 65 e 69 anos.
Liana Maria Carraro de Moraes	Membro do Comitê	25/03/2020	30/04/2022	
Victoria Christina Bloch	Membro do Comitê	25/03/2020	30/04/2022	
Comitê de Governança Clínica e Prática Médica				
José Hermílio Curado	Coordenador do Comitê	19/06/2020	30/04/2022	Seis membros, sendo dois conselheiros; cinco homens e uma mulher, sendo cinco médicos e uma fonoaudióloga.
Ademar Lopes	Membro do Comitê	19/06/2020	30/04/2022	
Elisabete Carrara de Angelis	Membro do Comitê	19/06/2020	30/04/2022	
Helano Carioca Freitas	Membro do Comitê	19/06/2020	30/04/2022	
Luiz Paulo Kowalski	Membro do Comitê	19/06/2020	30/04/2022	
Rubens Chojniak	Membro do Comitê	19/06/2020	30/04/2022	
Scientific Advisory Board				
Eduardo L. Franco	Coordenador do Comitê	24/06/2016	30/06/2019*	Quatro membros, todos cientistas internacionais com reconhecida capacidade e experiência nos temas; três homens e uma mulher.
Charles M. Balch	Membro do Comitê	24/06/2016	30/06/2019*	
Fabrice André	Membro do Comitê	29/06/2018	30/06/2019*	
Mary K. Gospodarowicz	Membro do Comitê	24/06/2016	30/06/2019*	

* Prorrogado até a nomeação do sucessor.

ÉTICA E INTEGRIDADE

GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 102-43, GRI 102-44

O A.C.Camargo Cancer Center busca diferentes meios para conhecer questões sobre comportamento ético, conformidade com a legislação e boas práticas institucionais. Dentre esses meios, destacam-se o Canal de Ouvidoria, que recebe manifestações e reclamações de pacientes, acompanhantes e terceiros relacionadas à operação da Instituição. Por sua vez, o Canal de Conduta, aberto a todos os profissionais, fornecedores e demais *stakeholders* (inclusive comunidade externa), trata de questões éticas e comportamentais.

Para registros, manifestações, denúncias ou dúvidas sobre potenciais desvios éticos, o Canal de Conduta está disponível para contato via telefone (0800 377 8022)

e e-mail (canaldeconduta@accamargo.org.br), 24 horas por dia, sete dias da semana, sendo permitido e assegurado o anonimato.

Todos os contatos são avaliados pela área de *Compliance* e deliberados pelo Comitê de Conduta. Em 2020, o Canal de Conduta recebeu e tratou 629 manifestações, que são avaliadas e respondidas no menor tempo possível, sendo que o tempo médio de resposta para as manifestações encerradas em 2020 foi de 72 dias.

Em 2020, não houve casos identificados de corrupção. **GRI 205-3**



Diego Rodrigues Mendonça e Silva, Data Manager Supervisor, e Vinicius Fernando Calsavara, estatístico, discutem dados publicados em relatório.

SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

Um grande avanço no ano de 2020 foi a estruturação do processo de gerenciamento de riscos corporativos, com uma política aprovada pelo Conselho Curador e a constituição de um Comitê Executivo de Riscos, ligado à Diretoria Geral. Este Comitê se reúne semanalmente e tem o propósito de avaliar as ações de gerenciamento dos riscos identificados (inclusive os relatórios da auditoria interna), os planos de ação propostos pelos gestores e a evolução dos planos definidos.

Pela primeira vez, processos e fóruns conectados a este tema foram instaurados e seus benefícios têm se tornado evidentes. Com o compartilhamento de projetos e de decisões entre os níveis gerenciais e o corpo diretivo, as diretrizes tornaram-se mais

estratégicas, o cumprimento dos prazos melhoram progressivamente e a cultura de riscos corporativos vem sendo fomentada.

Para o processo de implantação da metodologia definida pelo Conselho Curador, foram selecionados os riscos corporativos prioritários para acompanhamento da alta liderança, com a definição de controles para mitigação ou contenção dos riscos. Dentre eles, constava o risco de interrupção das operações (parcial ou total) em função da pandemia de Covid-19. Ele se apresentou como uma ameaça à saúde financeira institucional, devido à redução significativa na demanda de pacientes que buscaram os serviços de diagnóstico e atendimento oncológico ao longo do primeiro semestre de 2020.

GESTÃO TRIBUTÁRIA

GRI 207-2

O controle fiscal é de responsabilidade da Diretoria Corporativa e é feito em conjunto com as áreas de *Compliance*, Processos e Jurídico. Está baseado em procedimentos e sistemas definidos na legislação vigente, que são verificados periodicamente pelos órgãos competentes. Todo o processo é monitorado, testado e mantido por meio de mecanismos internos e externos de controle e auditorias.

Internamente, a área de Riscos e Controles Internos monitora os indicadores relacionados a essa gestão e testa e verifica a efetividade dos controles internos. Por sua vez, a Auditoria Interna também promove testes de eficácia dos controles, identificando tanto oportunidades de melhorias nos processos como

riscos relacionados a fraudes. Esses processos são também acompanhados pelo Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance* da Instituição, que responde ao Conselho Curador.

Externamente, o A.C.Camargo Cancer Center conta com uma auditoria independente que avalia a compatibilidade dos processos com a legislação vigente e emite anualmente um parecer atestando a conformidade das demonstrações financeiras. A Instituição substitui seus auditores externos no máximo a cada cinco anos, como uma forma de buscar e identificar oportunidades e adequação na governança fiscal.



José Luiz Gasparini Júnior e Victoria Januzzi Neves, enfermeiros, durante treinamento da equipe assistencial

3

PESSOAS

DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

Poucas semanas após a reestruturação do modelo de governança institucional, executivos e membros do Conselho tiveram de enfrentar um enorme desafio: conduzir a gestão frente à pandemia de Covid-19. Um comitê de crise foi instaurado assim que a pandemia foi declarada e o grupo multidisciplinar, formado por integrantes do corpo diretivo, clínico e por gerentes operacionais de diversas áreas, passou a se reunir diariamente, inclusive aos sábados, domingos e feriados, para avaliar cenários e tomar decisões.

O orçamento para 2020 passou por uma revisão e as projeções eram avaliadas constantemente, para que fosse possível fazer ajustes de curso, assim que se mostrassem necessários. Diretrizes foram estabelecidas e continuamente revistas, já que a realidade, tanto sanitária como econômica, se modificava rapidamente.

A comunicação interna ganhou força com a publicação de boletins para compartilhar medidas de segurança e trazer atualizações sobre o SARS-CoV-2. Foram instituídas reuniões *on-line* semanais com todos os gerentes da Instituição para atualização, disseminação das práticas e novos protocolos, além de apoiá-los na gestão das suas equipes. Profissionais do grupo de risco foram colocados em modalidade de trabalho remoto e ações de apoio, como a criação de um programa focado na saúde mental, foram implantadas rapidamente.

Nesse período, houve um grande amadurecimento da atuação tanto por parte do Conselho como por parte do time executivo. Passos importantes relacionados

à definição de alçadas e ao desenvolvimento de autonomia foram dados e os comitês tornaram-se mais ativos, com maior grau de participação. O objetivo é manter a agilidade adquirida na tomada de decisão como parte da cultura institucional.

PERFIL DOS PROFISSIONAIS

Em 2020, havia 3.842 profissionais próprios na Instituição. Houve uma redução de 292 pessoas, em função da terceirização de parte da equipe de higiene hospitalar. A maioria dos contratados exerce funções técnicas e administrativas, se encaixa na faixa etária entre 31 e 50 anos de idade e é do sexo feminino.

Perfil profissionais próprios
GRI 102-7, GRI 102-8 E GRI 405-1

Categorias funcionais	2019	2020					
	Total	Total	Faixa etária			Gênero	
			<30	Entre 31-50	>50	M	F
Diretoria e superintendência	14	12	0	8	4	8	4
			0%	67%	33%	67%	33%
Gerência	42	40	0	31	9	20	20
			0%	78%	23%	50%	50%
Líderes, coordenação e supervisão	231	198	16	166	16	64	134
			8%	84%	8%	32%	68%
Operacional	849	967	271	589	107	434	533
			28%	61%	11%	45%	55%
Técnico	1.933	1.589	343	1.161	85	370	1.219
			22%	73%	5%	23%	77%
Administrativo	904	921	384	458	79	310	611
			42%	50%	9%	34%	66%
Estagiário	47	39	36	3	0	9	30
			92%	8%	0%	23%	77%
Aprendiz	114	76	76	0	0	17	59
			100%	0%	0%	22%	78%
Geral	4.134	3.842	1.126	2.416	300	1.232	2.610
			29%	63%	8%	32%	68%

*Devido a novo critério adotado neste ciclo, não foi possível reportar os dados de 2019 por cargo nos segmentos de faixa etária e gênero.

Tipo de contrato de trabalho e emprego
GRI 102-8

Característica	Tipo	2020		
		Homens	Mulheres	Total
Contrato de trabalho	Permanente	1.155	2.442	3.597
	Temporário	77	168	245

*No ano de 2019 esse indicador não foi reportado.

Característica	Tipo	2019			2020		
		Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Tipo de emprego	Período integral	1.091	2.615	3.706	1.090	2.397	3.487
	Meio período	125	142	267	142	213	355

PROMOÇÃO DA DIVERSIDADE
E INCLUSÃO GRI 103-2 E GRI 103-2

A preocupação em instaurar a diversidade de gênero entre os profissionais do A.C.Camargo Cancer Center sempre existiu e em 2020 não foi diferente: o balanço entre homens e mulheres permaneceu conforme anos anteriores, inclusive nos níveis mais seniores. Em seis dos oito principais níveis hierárquicos, o gênero feminino predomina.

A proposta é que a discussão se amplie a partir de 2021. A Instituição manterá seus compromissos já assumidos e estabelecerá novos fóruns em prol da diversidade.

A partir do segundo semestre de 2021, grupos de afinidade organizados por tema – gênero, raça, LGBTQIAP+ e pessoas com deficiência – deverão ser montados, e cada um deles contará com o

apadrinhamento de um profissional sênior do time da Instituição. Com esses grupos de afinidade implantados, projeta-se um movimento mais acelerado para aumentar a inclusão dentro da equipe.

Progressos relacionados à equidade salarial entre gêneros também vêm ocorrendo nos últimos anos. Quando se analisa a remuneração de homens e de mulheres nas oito principais categorias funcionais da Instituição, elas ganham o equivalente ou até um pouco mais em quatro grupos (Aprendiz, administrativo, técnico e liderança/coordenação/supervisão) e ligeiramente menos em três categorias (Estagiário, Operacional e Gerência). Somente no topo da hierarquia (cargos de Diretoria e superintendência) ainda há uma diferença superior a 20%.

Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres em relação aos homens por categoria funcional*
GRI 405-2

Categoria funcional	2020
Diretoria e superintendência	75%
Gerência	94%
Liderança/Coordenação/Supervisão	118%
Técnico	100%
Administrativo	101%
Operacional	91%
Aprendiz	100%
Estagiário	98%

*Indicador reportado a partir de 2020.

CORPO CLÍNICO

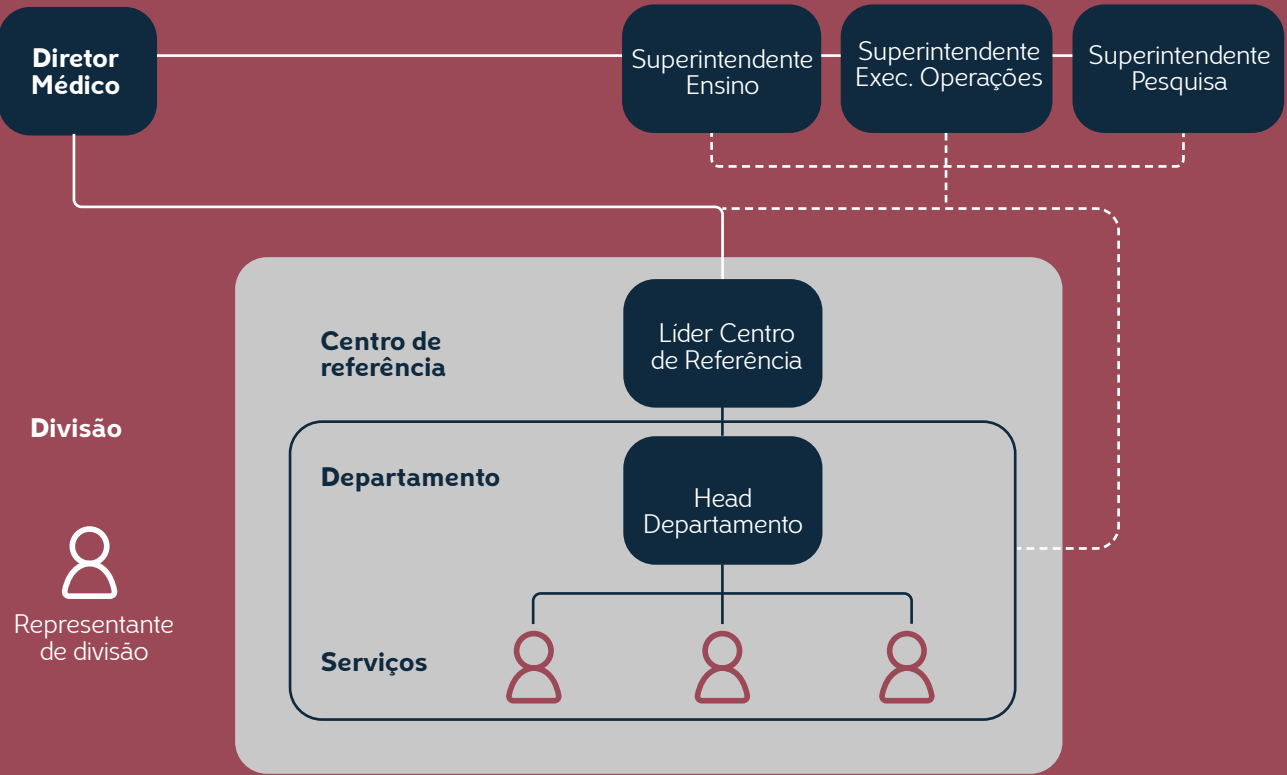
No A.C.Camargo Cancer Center, o corpo clínico tem uma característica específica: segue o modelo fechado, com 754 profissionais, e estimula-se a conexão continua desses profissionais com as áreas de Ensino e de Pesquisa. Com o objetivo de reforçar o conceito de equipe, criou-se um ritual de reuniões *on-line* quinzenais com as lideranças médicas para alinhamento das estratégias institucionais. Vários temas administrativos e assistenciais são tratados e soluções construídas de maneira colaborativa e participativa.

O modelo de remuneração também tem as suas particularidades: ele é calculado a partir da produtividade do especialista na área assistencial e por seu envolvimento com projetos de educação e científicos. Tudo é configurado para manter o engajamento dos profissionais e reforçar os pilares de atuação da Instituição. Ao longo de 2021, esse modelo será revisitado. Seu conceito será mantido, mas a meta é que seja simplificado e ganhe mais clareza e funcionalidade. A implementação da nova proposta deverá ocorrer até o final de 2021.

Nova arquitetura de especialidades do corpo clínico

A arquitetura de especialidades do corpo clínico e suas divisões, departamentos, serviços e núcleos foi revista para se adequar ao modelo *cancer center*, reconhecendo novas especialidades necessárias para o cuidado integral do paciente, de acordo com a evolução da oncologia. Esse processo visa:

- Estabelecer estrutura de organização do corpo clínico que ofereça mais eficiência ao modelo *cancer center*, com critérios centrados nas necessidades do paciente;
- Promover a aproximação de áreas de atuação similares para garantir a gestão da prática médica ou multiprofissional, com criação de soluções para melhoria continua, a gestão do conhecimento e a comunicação;
- Revisar e normatizar a nomenclatura das divisões, Centros de Referência, departamentos, serviços e funções associadas e, assim, criar uma uniformidade nos diversos momentos em que são representados.



CUIDADO COM A SAÚDE FÍSICA E MENTAL

O Programa Cuidando de Você, desenvolvido durante a pandemia de Covid-19, visa o acolhimento e o cuidado com a saúde física e mental dos profissionais. Foi estruturado em três frentes:

- Canal de dúvidas e acolhimento para esclarecer questões pessoais e transmitir orientações internas relacionadas à Covid-19.
- Atendimento psicológico presencial e remoto conduzido pelo núcleo de psico-oncologia da Instituição.
- Plataforma virtual FriendsBee, de apoio emocional mútuo, na qual pessoas de diferentes lugares podem trocar experiências.

Houve ainda ajuda de custo emergencial para profissionais com vínculo CLT com filhos em idade escolar, nos cursos Infantil e Fundamental I, além de serviços de entrega e, durante o fechamento dos restaurantes, oferta de opções de alimentação.

Já as instalações físicas foram adaptadas para ampliar a segurança dos profissionais, com sinalizações e barreiras de acrílico nos refeitórios. Além disso, foi

criado o time “Guardiões do Atendimento Oncológico Protegido”, com o objetivo de orientar os colegas a seguirem as práticas de distanciamento físico, uso correto das máscaras e monitorar o abastecimento dos *dispensers* de álcool em gel.

INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL

A pandemia requereu medidas inéditas em relação aos processos seletivos, que passaram a acontecer exclusivamente *on-line*. Depois da triagem de currículos, as entrevistas ocorrem em ambiente digital, assim como os contatos posteriores. Candidatos aprovados passam pela integração, que também ganhou outra mecânica. Todo o material relacionado ao A.C.Camargo Cancer Center – como vídeos informativos e materiais com orientações chega agora de forma digital até o novo contratado, que mergulha na cultura da Instituição de maneira remota. Somente a assinatura de contrato se manteve presencial. O novo formato mostrou-se tão bem-sucedido que será mantido, mesmo quando houver uma normalização da situação sanitária.

Novas contratações e rotatividade GRI 401-1

Categorias	Novas contratações				Rotatividade			
	Número		Taxa		Número		Taxa	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Faixa etária								
<30 anos	363	496	38%	46%	310	380	32%	35%
Entre 30 e 50 anos	449	333	16%	14%	519	632	18%	26%
>50 anos	24	9	7%	3%	61	142	19%	47%
Gênero								
Masculino	272	262	21%	21%	340	318	27%	26%
Feminino	564	576	20%	22%	550	836	20%	32%
Total	836	838	20%	22%	890	1.154	22%	30%

DESENVOLVIMENTO, ATRAÇÃO E RETENÇÃO

GRI 103-2, GRI 103-3 E SASB HC-DY-330A.2

A Instituição aplicou cerca de R\$ 70,7 mil em programas de desenvolvimento voltado para executivos. Entre os temas abordados, destacaram-se: *assessment* com foco em desenvolvimento de carreira, *coaching* de comunicação executiva, *workshop* de comunicação não violenta e o programa visão estratégica na saúde e eficiência operacional.

Investiram-se R\$ 93,4 mil em um *assessment* específico direcionado a residentes, com o tema resiliência, e em um *workshop* denominado “Gestão de Conflitos”, voltado ao corpo clínico, aos cientistas e à equipe multiprofissional.

Em 2020, 3.817 profissionais próprios e estagiários (99% da força de trabalho) passaram por avaliações

de competências. A métrica foi superior ao ciclo anterior, quando 80% dos profissionais foram avaliados. Simultaneamente a todas essas ações, a Instituição investiu R\$ 108,1 mil no Programa de Bolsa de Estudos, que beneficiou 67 profissionais.

Também, investiu R\$ 261,3 mil em projetos e programas derivados das necessidades levantadas nos Planos de Desenvolvimento Individual, por sua vez estruturados durante o processo de avaliação de competências, como: “Gestão de conflitos”, “Comunicação não violenta”, “Flexibilidade cognitiva”, “Resiliência” e “A arte de influenciar”.

Em relação aos treinamentos, foram mais de 108 mil horas, contabilizadas principalmente pela participação do corpo técnico e operacional.

Horas de treinamento por gênero e categoria funcional

GRI 404-1

	Média de horas de formação/ participação		Horas de formação	Número de participações
Categoria funcional	2019	2020	2020	2020
Diretoria e superintendência	39,9	8,6	104,2	12
Gerência	30,9	21,9	875,8	40
Líderes, coordenação e supervisão	41,4	32,6	6.468,3	198
Técnico	31,7	33,4	52.816,8	1.589
Administrativo	14,1	10,5	9.741,5	921
Operacional	16,4	29,5	28.553,2	967
Aprendiz	23,0	13,9	1.061,7	76
Estagiário	253,7	218,9	8.536,2	39

* Não há a contabilização das horas de treinamento de profissionais terceirizados.

	2020		
Gênero	Média de horas de formação/ participação	Horas de formação	Número de participações
Masculino	20,2	24.895,9	1.232
Feminino	32,1	83.757,1	2.610

** No ano de 2019 não foram reportados os dados segmentados por gênero.

Em 2020, como prática de recrutamento e retenção de talentos, foram preenchidas 1.178 vagas, sendo 941 vagas divulgadas internamente. O processo resultou na promoção de 380 profissionais, com destaque para a área de Operações. Sete enfermeiros foram promovidos para enfermeiros líderes e três enfermeiros líderes passaram a enfermeiros supervisores. Adicionalmente, 32 estagiários e 6 residentes multiprofissionais em Enfermagem foram efetivados, ocupando a posição de enfermeiro júnior.

No Programa de Enfermagem, que oferece oportunidades para profissionais que concluíram o curso técnico e graduação em Enfermagem e possuem interesse na carreira, sete técnicos de enfermagem e 28 enfermeiros juniores foram promovidos. Durante o processo seletivo, os candidatos realizam prova técnica, simulação realística de situações com o paciente, vivenciam a

ocupação no cargo e realizam entrevistas individuais por competência.

A Instituição proporcionou, ainda, a inclusão de profissionais no mercado de trabalho com a contratação de 94 estagiários e 79 aprendizes. Também encerrou o ano com 14 profissionais estrangeiros ativos.

Como forma de valorização profissional, o A.C.Camargo conta com o Programa Nosso Valor, que tem o objetivo de reconhecer as pessoas que executam seu trabalho em uma escala acima do esperado. Por meio dele, promove-se o senso de pertencimento e evidenciam-se as contribuições para a perenidade da Instituição. Em 2020, foram reconhecidos 11 projetos e cada um dos 230 profissionais envolvidos receberam um certificado e um vale-presente.

Licença-maternidade e paternidade

GRI 401-3

Profissionais	2019*		2020	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Com direito a tirar licença-maternidade/paternidade	1.274	2.813	1.254	2.755
Que tiraram licença-maternidade/paternidade	48	123	36	103
Que retornaram ao trabalho depois do término da licença-maternidade/paternidade	48	108	36	87
Que retornaram ao trabalho depois do término da licença-maternidade/paternidade e continuaram empregados 12 meses após seu retorno ao trabalho	-	-	87	27
Taxas de retorno ao trabalho de profissionais que tiraram licença-maternidade/paternidade	100%	88%	100%	84%
Taxas de retenção de profissionais que tiraram licença-maternidade/paternidade	-	-	75%	25%

*O cálculo percentual foi revisto em 2020 e as informações de 2019 foram revisadas neste relatório.

SAÚDE E SEGURANÇA

GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, 403-6, GRI 403-7, GRI 403-9, GRI 403-10

A Instituição atua de forma a antecipar o risco, promovendo treinamentos específicos para cada área, integração de novos profissionais e reciclagem da brigada de emergência *in company*. Em 2020, foi elaborado o Procedimento para a Segurança do Trabalho para Prestadores de Serviço com base nas legislações vigentes e diretrizes internas.

Em 2020, foram finalizados os laudos que contribuem para a identificação e eliminação de periculosidade, além de minimizar os riscos de todas as unidades. As próximas etapas dessa iniciativa estão diretamente conectadas à área de Pessoas e Desenvolvimento Organizacional. Serão feitos ajustes nos sistemas e nas ordens de serviço para que sejam incluídos todos os riscos por função, além da elaboração de materiais informativos atualizados.

Para o dimensionamento da formação da Brigada de Incêndio, a Instituição seguiu os preceitos da Instrução Técnica do Corpo de Bombeiros do Estado de São Paulo–IT nº17/2019. Ao todo, foram formados 1.213 brigadistas: 647 de setembro a dezembro de 2019 e 566 de janeiro a março de 2020.

Devido à pandemia, o treinamento de reciclagem desses brigadistas está suspenso, mas não significa que a equipe já capacitada não está apta para atuar, pois a brigada formada em 2019/2020 continua ativa. Para a NR-17 (Ergonomia) foram capacitados 124 colaboradores e 293 na NR-32 (Radioproteção)

Com vistas à promoção da saúde, foram feitos programas de imunização para colaboradores e terceirizados, além de monitoramento biológico semestral e anual de acordo com os riscos ocupacionais.

É realizado mapeamento dos riscos dos impactos de saúde e segurança do trabalho que envolvam todos os profissionais próprios da Instituição.

Por ocasião da pandemia, a área de Medicina do Trabalho foi amplamente acionada e desempenhou papel importante para a saúde e segurança de todos: foram 3.845 testes de PCR para detecção de SARS-CoV 2 e 4.474 triagens de sintomas gripais, 917 afastamentos e algumas internações, inclusive em UTI. No ano de 2020, não houve registro de óbito de profissionais por Covid-19.

Acidentes de trabalho

GRI 403-9**

	2020*
Número de horas trabalhadas	7.996.170,0
Taxa de frequência	5,1
Taxa de gravidade	31,9
Óbitos	Zero
Acidentes de trabalho com afastamento	41
Acidentes de trabalho sem afastamento	24
Total de acidentes de trabalho	65

*A metodologia de cálculo não considera acidentes de trajeto. Os índices são baseados em 1.000.000 de horas trabalhadas e as taxas de frequência e gravidade foram embasadas na NBR 14.280. Atualmente, não há mapeamento de todos os perigos que apresentam riscos de acidentes de trabalho e não há controle de trabalhadores terceiros.

**Devido alterações de critérios desse indicador GRI em 2020, a comparação com os resultados de 2019 é possível apenas para a taxa de gravidade e o número de óbitos. A taxa de gravidade teve redução de 42% em 2020 (2019: 55,0) e em 2019 também não houve óbitos.



4

DESEMPENHO

ASSISTÊNCIA

QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 416-1

O A.C.Camargo Cancer Center atua em um setor altamente regulado e todos os serviços prestados estão sujeitos a rígidos protocolos e regulamentações de saúde e segurança. Garantir que cada prática assistencial seja feita com a máxima segurança e excelência técnica, ancorada em evidências clínico-científicas e em protocolos rígidos, é um compromisso do A.C.Camargo com seus pacientes. A Instituição conta com os seguintes processos implantados, que contribuem com a segurança do paciente e qualidade dos serviços:

- Recertificação Qmentum e certificação ISO 14001:2015;
- Revisão dos protocolos assistenciais e navegação de paciente (acompanhado por um enfermeiro navegador) nos Centros de Referência;
- Avaliação/auditoria da equipe do SCIH sobre higienização das mãos e controles de prevenção de infecção nas áreas da Instituição;
- Visitas técnicas periódicas realizadas pelo SCIH com participação dos gestores das áreas;
- Avaliações internas e externas feitas pelo time de Qualidade para verificação do atendimento de regulamentos acreditadores/certificadores;
- Monitoramento de indicadores assistenciais e eventos adversos;
- Fluxo oncológico protegido.

JORNADA E EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

GRI 102-43, GRI 102-44, GRI 103-2, GRI 416-1

90,4. Este foi o NPS (Net Promoter Score), indicativo de satisfação do paciente, conquistado pelo A.C.Camargo Cancer Center em 2020. Motivo para comemoração e também reflexo das mudanças promovidas ao longo do ano, tanto por parte da área de Operações, que acompanha o paciente do diagnóstico ao tratamento em tudo o que se relaciona à assistência, como pela área de Foco do Paciente, que garante o acolhimento e a melhoria contínua de sua jornada.

Apesar do bom resultado global, o *feedback* dos pacientes com as sugestões proporcionou diversas ações de melhoria nas frentes de acolhimento, humanização e de experiência do paciente. Entre os apontamentos, destacam-se temas como agilidade e resolução nos serviços prestados tanto pelas equipes médico-assistenciais como de suporte, agilidade no atendimento e tempo de espera para resultados dos exames; solução das demandas pelas áreas de

suporte ao paciente; facilidade para a realização de solicitações via site, tais como relatórios e prontuários; e o relacionamento médico/paciente.

A diminuição de atendimentos ocorrida nos primeiros meses da pandemia foi encarada como oportunidade para implantar melhorias que se mostravam necessárias. Uma das mais significativas foi a transferência da Central de Relacionamento para uma área externa, terceirizada e mais moderna, mantendo os profissionais da Instituição no atendimento. A mudança trouxe novas condições tecnológicas e ergonômicas. A interface com o cliente passou a ser feita não apenas por telefone, mas via *WhatsApp* e *chat*, com impactos muito positivos.

Outras melhorias mais específicas foram feitas, como a otimização do cardápio no setor de nutrição, treinamentos da equipe para melhorar a qualidade de envio do faturamento às fontes pagadoras e a gestão mais efetiva dos horários e dos procedimentos cirúrgicos pela equipe de agendamento.

Foi estabelecido o Atendimento Oncológico Protegido, que envolve, entre outras medidas, triagem na recepção, instalação de barreiras de acrílico entre as poltronas, aperfeiçoamento das condutas de limpeza e desinfecção e veto a acompanhantes nas dependências da Instituição, salvo em algumas exceções. Esta última exigiu novas posturas por parte da equipe de Foco do Paciente, como viabilizar visitas virtuais e facilitar o contato com a família por meio de recursos tecnológicos.

Também visando beneficiar as pessoas em tratamento, foi colocado em prática o Conselho Consultivo de Pacientes. O painel, composto por dez membros – entre eles, pacientes, ex-pacientes e acompanhantes –, ajuda a avaliar os diversos serviços e áreas da Instituição. Mudanças já ocorreram em relação às tecnologias, ao cardápio dos pacientes internados e até mesmo às estruturas físicas: o ambiente da radioterapia foi reformado para se tornar mais confortável e amigável. Os assuntos abordados pelo Conselho Consultivo de Pacientes em 2020 foram: assistência médica, atendimento oncológico

protegido, telemedicina, alameda de serviços, Central de Relacionamento, solução digital para pacientes e serviços de nutrição.

Um último e importante destaque ficou por conta da comunicação com o paciente. Por meio de comunicados, sinalização e outros recursos, ele foi informado continuamente de tudo o que estava acontecendo na Instituição durante a pandemia, além de ser alertado rapidamente a respeito de qualquer modificação relacionada a seu tratamento. Essa estratégia de comunicação eficiente contribuiu para fazê-lo sentir-se mais seguro e mantê-lo protegido contra a Covid-19.

Modelo integrado de atendimento

Houve um grande avanço em direção à meta de estruturar conhecimento e serviços em torno de Centros de Referência (CRs). Em 2020, mais três CRs foram implementados: o de tumores de cabeça e pescoço, tumores colorretais e tumores do aparelho digestivo alto, com um total de 137 pacientes navegados na jornada integrada. Os CRs de tumores do pulmão e tórax, tumores urológicos e neoplasias hematológicas entraram em fase piloto em 2020 e estarão em operação no primeiro semestre de 2021. Já os CRs de tumores pediátricos, tumores do sistema nervoso central e de sarcomas e tumores ósseos seguem em estruturação, com previsão de início das atividades neste modelo até o primeiro semestre de 2022.

Em 2020, a Instituição evoluiu para a construção das jornadas operacionais de cada tumor, que representa o caminho a ser percorrido por cada paciente para executar o protocolo clínico. Nessas jornadas, foi prevista cada visita, antes, durante e depois do tratamento, e o que precisa acontecer em cada uma, qual o intervalo ideal entre elas e o profissional mais capacitado para cada interação. O objetivo é alcançar a eficiência operacional, que maximiza a sobrevida e a qualidade de vida após o câncer, ao mesmo tempo que elimina custos de exames que não agregam valor. Essas jornadas operacionais permitirão um ganho de eficiência, com a efetiva gestão do tempo e recursos empregados.

Os Centros de Referência contam com os *tumor boards*, reuniões que integram os profissionais ligados a um sítio tumoral, nos quais as decisões terapêuticas e os cuidados direcionados a quem se encontra em tratamento são discutidos coletivamente. Com a sua existência, ganham pacientes, médicos e a Instituição: os pacientes por terem a segurança de contar com o melhor cuidado possível, proporcionado pela equipe mais adequada; os médicos, pelo enorme aprendizado proporcionado e pelo suporte de seus pares na tomada de decisões; e finalmente, o A.C.Camargo Cancer Center, pela evolução de sua *expertise* e dos serviços oferecidos.

No ano, os *tumor boards* aconteceram de maneira virtual e os casos abordados foram de tumores mais avançados e mais complexos, desafiando os profissionais da Instituição. Apesar de o número de cirurgias e de tratamentos oncológicos ter, por conta da pandemia, oscilado ao longo dos 12 meses, foram discutidos 2.317 casos, com um aumento de 4% em relação a 2019, ou seja, a alta complexidade não diminuiu no ano da pandemia, pelo contrário. Também foi instituído o 15º núcleo de discussão/decisão, o *Tumor Board* Molecular, que discute as alterações genéticas dos tumores e dos pacientes, influencia na decisão dos tratamentos personalizados e tem o potencial de reduzir as judicializações na oncologia.

Isso sinaliza não só a importância desses fóruns dentro do A.C.Camargo Cancer Center como também a reafirmação do próprio conceito de centro especializado em oncologia, as discussões integradas permanecendo ativas e em aperfeiçoamento mesmo em uma situação crítica como a enfrentada no último período.

Em 2020, foi aprovado o projeto para mudança física da pediatria, que contribuirá para ampliação do projeto *cancer center*. A estrutura de atendimento será revitalizada, ganhando um novo espaço na Unidade Antônio Prudente. O objetivo é reforçar a importância da oncologia pediátrica dentro do A.C.Camargo Cancer Center e o seu papel de referência no tratamento do câncer infantil.

ACESSO AO TRATAMENTO ONCOLÓGICO

Um dos maiores desafios apresentados pela pandemia do vírus SARS-CoV-2 foi estabelecer uma rota segura para que as cirurgias oncológicas continuassem ocorrendo. O A.C.Camargo Cancer Center conseguiu superá-lo, fazendo ajustes em vários âmbitos.

Para esses casos, foi instituído o protocolo pré-cirúrgico para diagnóstico da Covid-19 em pacientes assintomáticos, que define uma série de passos até o instante da cirurgia. Após a autorização da operadora ou fonte pagadora, começa a contagem regressiva para que, em até 72 horas antes da internação, o paciente candidato à cirurgia seja testado para a infecção por SARS-CoV-2, o laudo seja emitido, o caso seja avaliado e, se a opção for pela continuidade do procedimento, o paciente seja internado e dê entrada no centro cirúrgico.

Quem já estava em tratamento foi orientado a manter sua agenda terapêutica. Como não houve interrupção dessas terapias, seus indicadores se mantiveram lineares ao longo de 2020 e não houve impacto na evolução dos casos, incluindo os tratamentos de quimioterapia, imunoterapia, radioterapia, radiologia intervencionista e transplantes de medula óssea.

Em relação ao centro cirúrgico, nos meses de abril e maio, houve queda no movimento, mas este foi retomado no final do segundo trimestre, voltando à normalidade em dezembro. Para que essa recuperação ocorresse, quatro pontos foram fundamentais: protocolos de segurança rígidos durante toda a pandemia; a capacidade da Instituição de mostrar a seus pacientes a importância de manter a cirurgia, quando ela era recomendada; a confiança passada pelo A.C.Camargo Cancer Center ao se colocar como preparado para fazer um atendimento oncológico protegido; e o ótimo trabalho realizado pelo corpo clínico e assistencial, ao transmitir segurança e tranquilidade para quem precisava

enfrentar a intervenção, além do comprometimento com a manutenção dos tratamentos oncológicos. Nenhum paciente oncológico foi prejudicado por atraso em sua necessidade cirúrgica, pois a Instituição realizou até mesmo cirurgias complexas como transplantes hepáticos durante a pandemia.

Atendimento no Sistema Único de Saúde (SUS)

SASB HC-DY-240a.1

Vale ressaltar, ainda, o acolhimento dos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) encaminhados pela Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo. Todos tiveram seu atendimento garantido durante a pandemia. As orientações e a condução do tratamento, tanto para pacientes infectados por SARS-CoV-2 como para aqueles não infectados, mantiveram os padrões oferecidos. Mesmo durante a pandemia, a Instituição contribuiu com a prefeitura por meio de um contrato adicional no Programa Corujão do Câncer. Ao longo de 2020, foram atendidos e tratados nesse programa 79 pacientes com câncer de tireoide dentro das indicações de cirurgia e iodoterapia.

O mix de pacientes SUS é estabelecido anualmente no convênio com o Gestor SUS – Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, conforme plano de trabalho definido, e concentra atendimentos de alta complexidade, convergente ao modelo de atuação de um *cancer center*.

Em relação ao mix de pacientes segurados por planos de saúde, o A.C.Camargo Cancer Center manteve sua estratégia de expandir ao máximo o acesso de pacientes à Instituição, por um lado, preservando e viabilizando o credenciamento de planos básicos, e por outro, inaugurando uma nova unidade *premium* para atendimento de pacientes particulares no bairro do Itaim.

GRUPOS DE APOIO E OFICINAS PARA PACIENTES E ACOMPANHANTES

Os grupos de apoio são iniciativas de suporte que auxiliam pacientes e familiares, desde o diagnóstico até a reabilitação. Essas ações atenderam a 236 pessoas, oferecendo atividades como fisiodança,

oficinas de artesanato, de automaquiagem e de culinária adulto. Somente a oficina de culinária teve mais de 2,2 milhões de visualizações nas redes sociais.

Número de participações nos Grupos de apoio e oficinas	2020
Coral Sua Voz	78
Espaço Mulher	13
Fisiodança	30
Grupo Mama	15
Oficina automaquiagem	83
Oficina de artesanato	17
Total	236

Os grupos e ações Amor à Vida, Oficina de Culinária Infantil, Grupo de Apoio ao Tabagista, Espaço Homem e Encontro com o Cuidador Adulto e Pediátrico não foram realizados em 2020, pois o escopo das atividades não permitia migração para o formato digital. Diante disso, se compararmos com 2019, houve uma redução de 88% na adesão aos grupos (2019: 2.048).

a taxa de infecção em cirurgia limpa foi reduzida em 25% em relação ao ano de 2019, em função de diversas ações implementadas visando a melhoria destes índices. Foram realizados treinamentos de higienização das mãos, reforço do cumprimento da NR32, melhorias estruturais em salas cirúrgicas e o Projeto de Gestão da Limpeza das Salas Cirúrgicas. A taxa de reinternação ficou em 13% e foram registrados dois eventos graves ao longo do ano.

INDICADORES DE ASSISTÊNCIA
SASB HC-DY-250a.2, HC-DY-250a.3 e HC-DY-250a.4

Os procedimentos para tratamento de câncer são complexos e não isentos de complicações. Em 2020,

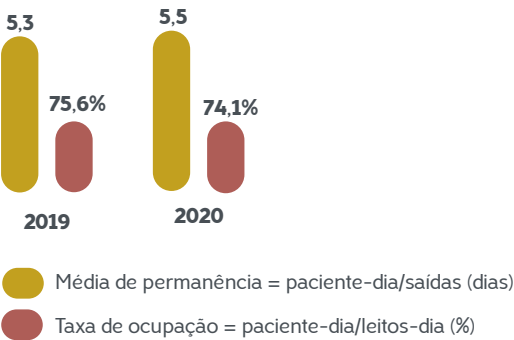
Indicadores de atendimento	2019	2020
Atendimentos ambulatoriais	328.046	256.048
Atendimentos de emergência	26.242	25.591
Cirurgias (centro cirúrgico geral, ambulatorial, hemodinâmica e radioterapia)	21.991	17.884
Exames de imagem	278.275	231.378
Internações	22.187	17.553
Novos pacientes	-*	12.115
Pacientes atendidos	-*	79.679
Paciente-dia	122.109	98.269
Quimioterapia (sessões)	33.171	29.388
Radioterapia (ciclos)	2.331	2.138

*Devido à transição do sistema de gestão hospitalar, nos anos de 2018 e 2019 não foi possível reportar esta informação.

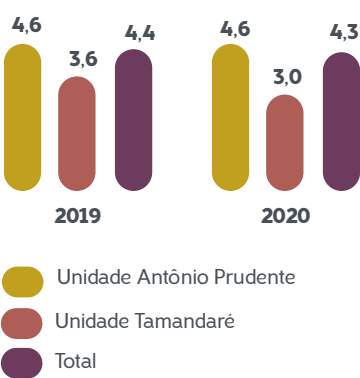
Imunoterapia: pacientes atendidos por Centro de Referência	2020
CR de Neoplasias Hematológicas	2
CR de Tumores Colorretais	9
CR de Tumores Cutâneos	77
CR de Tumores de Cabeça e Pescoço	36
CR de Tumores de Mama	9
CR de Tumores de Pulmão e Tórax	76
CR de Tumores do Aparelho Digestivo Alto	28
CR de Tumores Ginecológicos	16
CR de Tumores Urológicos	60
Total	313

* Indicador reportado a partir de 2020.

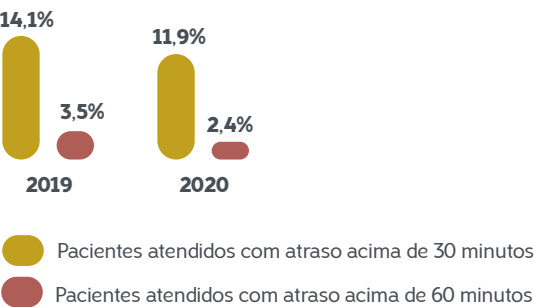
Ocupação e permanência



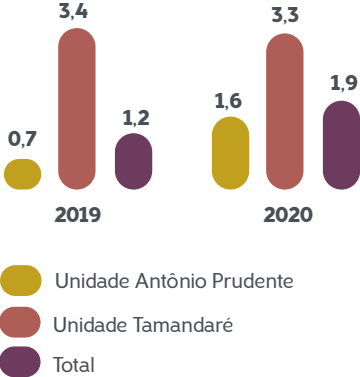
Giro de leitos/unidade (dias)

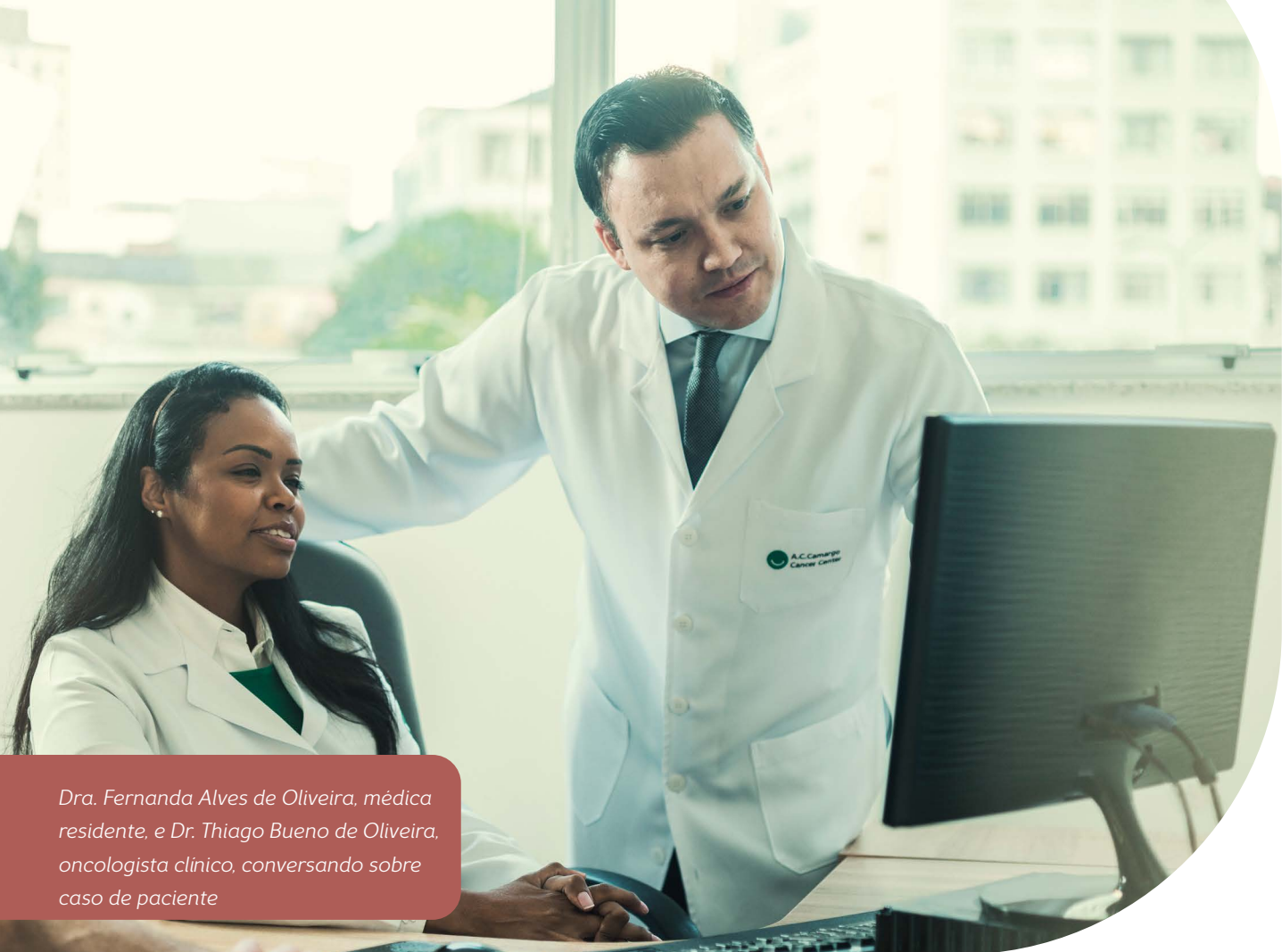


Tempo de atendimento a pacientes



Substituição de leitos/unidades (dias)





Dra. Fernanda Alves de Oliveira, médica residente, e Dr. Thiago Bueno de Oliveira, oncologista clínico, conversando sobre caso de paciente

OPERAÇÕES

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O ano de 2020 trouxe diversas demandas para a área de Tecnologia da Informação. Muitas estavam previstas, como concluir com sucesso a implantação do sistema de gestão hospitalar. Outras vieram de forma emergencial, exigidas pela pandemia de Covid-19. Um exemplo foi a disponibilização, com grande velocidade, de soluções para o trabalho remoto, já que parte da equipe foi obrigada a atuar à distância.

Dentre as iniciativas previstas, destaca-se a estabilização do sistema de gestão hospitalar. Em 2019, quando começou a operar, seu foco era prioritariamente no paciente, ou seja, no gerenciamento de sua entrada e de seu percurso

na Instituição. A partir de 2020, o foco passou a ser a retaguarda dos serviços – faturamento, gestão do estoque de medicamentos, relação com os planos de saúde e repasse financeiro aos médicos da Instituição. No final do ano, todos os processos funcionavam de forma integrada, com os pontos de melhoria, identificados no início da implantação, devidamente corrigidos. Para 2021, a meta é buscar novos benefícios relacionados ao uso do sistema e empregá-lo de forma mais estratégica, utilizando os dados captados por ele para embasar decisões.

Outra iniciativa importante foi a entrega de uma ferramenta para gestão de informações. O programa, alimentado continuamente com dados vindos de

todos os setores, permite monitorar e analisar parâmetros dos mais variados, como a evolução do faturamento, desfecho dos casos e número de cirurgias (geral, por departamento e por profissional), entre muitos outros.

Do ponto de vista emergencial, além de desenvolver soluções para o acesso remoto por parte das equipes clínica e administrativa, um grande destaque foi viabilizar a telemedicina. Graças a um trabalho conjunto com as áreas de Operações e de Inovação, foi possível realizar todos os ajustes necessários – de equipamentos e de rede – para que fosse possível acompanhar os pacientes por meio de consultas remotas, com garantia de qualidade do atendimento.

Vale ressaltar ainda a transformação de peso da nova Central de Relacionamento. O serviço foi transferido para um ambiente externo e terceirizado, mudança que exigiu da Tecnologia da Informação um trabalho extenso de reestruturação de infraestrutura.

Um último ponto relevante foi a criação de uma assessoria médica dentro da área de Tecnologia da Informação. A medida visa aproximar o universo clínico do ambiente da tecnologia, facilitando a interação e incluindo a visão do médico na avaliação de necessidades e prioridades.

MEIO AMBIENTE

GRI 103-2, GRI 103-3

Em relação ao meio ambiente, a Plataforma de Sustentabilidade impulsiona as ações com vistas à redução do consumo de recursos naturais, enquanto o Sistema de Gestão Ambiental, baseado na norma ISO 14001:2015, fundamenta o monitoramento dos indicadores. Em 2020, a Instituição deu passos relevantes nesse sentido.

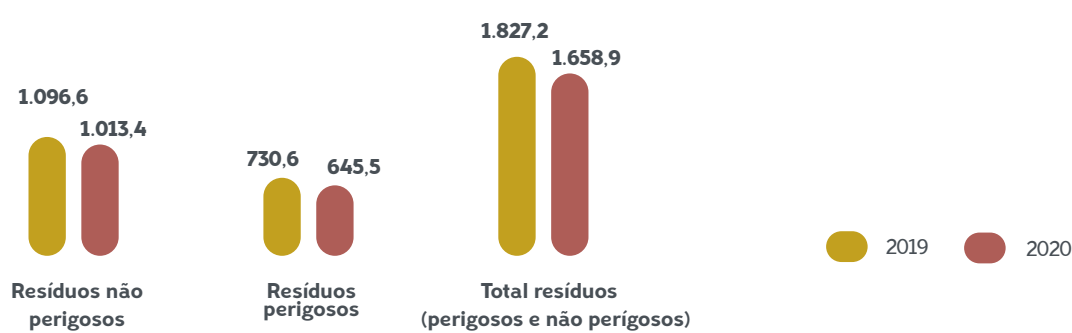
As áreas se apropriaram do tema e, em reuniões periódicas, passaram a discutir indicadores estratégicos ambientais. As metas corporativas em relação a consumo de água, de energia elétrica e gestão de resíduos foram todas alcançadas – e, em alguns casos, superaram a meta definida.

Resíduos

GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5

O destaque ficou para o Plano de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos. Depois de dois anos de estudo, ele foi implantado em 2020 e contribuiu de forma relevante para a redução do volume de resíduos gerado na Instituição e direcionado para aterros sanitários. Houve, por exemplo, a diminuição de 9,2% na geração de resíduos na comparação entre 2020 e 2019, enquanto os índices de reciclagem aumentaram, sinalizando uma destinação mais adequada dos materiais segregados.

Diminuição da geração de resíduos



Geração total de resíduos por tipo e destinação (t)

Indicador	Tipo de tratamento	Meta	2019	2020
Produção de resíduos recicláveis (PRR)	Reciclagem	Monitorar a produção de resíduo reciclável	395,4	430,8
Produção de resíduos recicláveis orgânicos (PRO)	Compostagem	Compostagem	199,7	153,0
Produção de resíduos comuns (PRC)	Aterro sanitário	Resíduo comum – Aterro sanitário	501,4	429,6
Total de resíduo não perigoso			1.096,6	1.013,4
Produção de resíduos infectantes (PRI)	Autoclavação	Monitorar a produção de resíduo infectante. Autoclavação	650,5	578,4
Produção de resíduos quimioterápicos (PRQ)	Incineração	Monitorar a produção de resíduo quimioterápico. Incineração	62,1	49,7
Produção de resíduos reagentes de laboratório líquidos (PRRLL)	Incineração	Monitorar a produção de resíduo químico. Incineração	15,9	14,2
Produção de resíduos reagentes de laboratório sólidos (PRRLS)	Incineração	Monitorar a produção de resíduo químico. Incineração	-	1,4
Produção de resíduos de peças anatômicas (PRPA)	Incineração	Monitorar a produção de resíduo químico. Incineração	1	0,5
Produção de resíduos de peças anatômicas (PRPA)	Cremação	Monitorar a produção de resíduo infectante. Cremação	1,1	1,4
Total de resíduo perigoso			730,6	645,5
Total geral de resíduos (não perigosos e perigosos)			1.827,2	1.658,9

Os impactos significativos reais e potenciais estão relacionados a insumos como medicamentos, materiais e produtos químicos que, após manipulação e administração nas atividades assistenciais, são destinados como resíduos perigosos. Em relação à cadeia de fornecimento, os impactos derivam de insumos como fornecimento de medicamentos e produtos químicos. Atualmente, a Instituição não conta com projetos em andamento em relação à redução da geração de resíduos com os fornecedores.

Todas as substâncias consideradas perigosas, como restos de tintas e solventes, entre outros materiais, obedecem ao plano de gestão integrado de gerenciamento de resíduos sólidos.

Em relação ao monitoramento dos resíduos e sua destinação:

- Resíduos perigosos (químicos e infectantes): destinados e tratados pelas diretrizes do Plano Municipal de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de São Paulo.

- Resíduos não perigosos: destinados de acordo com as empresas contratadas pela Instituição e aterros homologados pela prefeitura, estando de acordo com as legislações vigentes e as melhores práticas de gerenciamento de resíduos.
- Resíduos infectantes e quimioterápicos: realizada pesagem diária e abastecida a planilha com destino à incineração.
- Resíduos químicos líquidos e sólidos e medicamentos: monitorados o peso e o volume nos controles de coleta de resíduos e destinados para incineração.

- Resíduos recicláveis, compostagem e resíduos comuns: pesagem e controle pelo extrato de retirada de resíduos emitido pelo fornecedor.

Energia

GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 302-1, GRI 302-4

A energia é um insumo crítico para a operação de uma instituição de saúde, sendo utilizada de forma contínua e intensiva. O A.C.Camargo Cancer Center avalia regularmente a operação e as práticas para otimizar o seu consumo.

As iniciativas para avançar na gestão energética em 2020 resultaram na redução total de 2% do consumo.

Consumo total de energia (GJ)

	2019	2020
Eletricidade: concessionária	81.227,8	81.173,0
Combustíveis: fontes não renováveis	9.780,4	8.034,3
– Gás natural	6.891,5	6.399,9
– Óleo diesel	2.888,9	1.634,4
Total	91.008,2	89.207,3

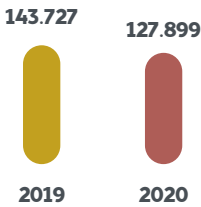
Recursos hídricos

GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 303-3, GRI 303-5

O A.C.Camargo Cancer Center capta água das fontes de abastecimento municipal ou de outras empresas, contratadas especialmente para esse fim. Os controles para monitoramento e otimização no uso do recurso incluem redutores de vazão em sanitários e a conscientização de todos os seus profissionais.

Em 2020, o consumo de água foi reduzido em cerca de 11%, em função de monitoramento diário, investigação de pontos de vazamento e ações corretivas imediatas, além da redução no número de procedimentos cirúrgicos devido à pandemia.

Consumo total de água (m³)



FORNECEDORES

GRI 102-9

Em 2020, havia 2.016 fornecedores ativos, dos quais foram comprados insumos e contratados serviços de 1.452 pessoas jurídicas dentre fornecedores de materiais médicos e medicamentos, prestadores de serviços médicos, prestadores com mão de obra alocada, entre outros. O valor registrado de gastos com fornecedores foi de R\$ 584 milhões, concentrado principalmente em fornecedores de medicamentos e serviços médicos.

A relação com a rede de fornecedores tornou-se mais produtiva e transparente no último ano. Revisões de despesas e renegociações de contratos com parceiros comerciais foram conduzidas durante todo o período. Esse acompanhamento crítico contribuiu para a performance financeira positiva do A.C.Camargo Cancer Center – estima-se que as medidas adotadas geraram uma economia de R\$ 62 milhões.

Os ajustes não comprometeram o fornecimento de insumos, ao contrário: a Instituição passou incólume à falta de abastecimento de itens, como máscaras e álcool em gel, e o índice de ruptura dos estoques até mesmo diminuiu. Em 2019, esse índice foi de 1,4%; em 2020, passou para 0,27%. Mesmo no auge das restrições, a cadeia de suprimentos não foi interrompida.

O extenso trabalho de reavaliação de processos trouxe outros benefícios. Houve troca de fornecedores com ganho de custos e sem comprometimento da qualidade dos insumos necessários à operação. Um exemplo foi a terceirização dos serviços de limpeza e higienização. Em áreas críticas, o A.C.Camargo manteve equipe própria para este tipo de serviço.

Também em relação ao gerenciamento de estoque, houve iniciativas importantes: um modelo de consignação foi estabelecido com algumas indústrias farmacêuticas, que passaram a manejar o armazenamento de seus medicamentos na Instituição. Como resultado, a perda de itens e o consequente prejuízo foram reduzidos.

Parcerias estratégicas foram estabelecidas. Com uma indústria farmacêutica, por exemplo, vem sendo desenvolvido um novo modelo de remuneração para tratamento do câncer. A ideia é reduzir, em relação aos valores dos medicamentos, o montante cobrado pela primeira etapa da terapia, ampliando o acesso a mais pacientes. Já com um fornecedor de equipamentos médicos, foi construída uma nova metodologia para a utilização de produtos e materiais.

O ano de 2020 também ficou marcado pela centralização da gestão de fornecedores em Suprimentos e pela publicação de normas relativas a compras e homologação, que foram revisadas e aprovadas. Essas novas metodologias visam identificar compatibilidades e inconsistências nas posturas dos parceiros já no momento do cadastramento. Graças a essa avaliação prévia, valoriza-se tanto a qualidade de atendimento dos serviços prestados, como também as práticas sociais e ambientais coerentes com as adotadas pelo A.C.Camargo Cancer Center. Para coroar a transformação que está em curso, há o plano de instituir um prêmio de excelência que será entregue aos fornecedores que melhor se encaixarem no modelo almejado pela Instituição. A ideia é realizá-lo ainda em 2021.

ENSINO

Apesar dos inúmeros desafios enfrentados, 2020 foi um ano positivo para a área de Ensino do A.C.Camargo Cancer Center. A Instituição já vinha implementando a transformação digital no ensino desde 2018, mas a pandemia de Covid-19 e suas novas exigências em relação às formas de trabalho aceleraram de maneira significativa o processo, trazendo amadurecimento do ensino digital.

Houve a adoção de novas ferramentas digitais. Cursos presenciais e treinamentos foram rapidamente adaptados para ocorrerem no ambiente virtual, como também os *webinars* (seminários digitais) tornaram-se habituais. Isso ocorreu em todos os níveis de educação e ensino, das aulas da Escola Especializada Schwester Heine aos complexos programas de pós-graduação para os profissionais de Medicina.

NOVAS DINÂMICAS PARA AS VÁRIAS ESFERAS DE ENSINO

Com a migração da educação continuada para as plataformas digitais, a adesão aos treinamentos aumentou expressivamente. Na forma presencial, predominante antes do início da pandemia de Covid-19, os níveis de adesão estavam entre 40% e 50%. Ao serem digitalizados, os treinamentos internos chegaram a atingir 100% de participação. A meta é evoluir em relação ao novo modelo e manter essa conquista mesmo quando a situação de normalidade for retomada.

A metodologia de ensino passou por grandes transformações. Um bom exemplo está na formação dos residentes. Durante a pandemia, as atividades deixaram de ser realizadas obrigatoriamente nos momentos de aula. O residente passou a determinar o momento ideal de concluí-las e somente as discussões de caso se mantiveram *on-line*, de forma síncrona. O modelo mostrou-se efetivo e será mantido mesmo após a pandemia.

DECISÕES ESTRATÉGICAS E MAIS CANAIS DE APRENDIZADO

Em 2020, uma decisão estratégica importante foi a de lançar alguns cursos *on-line* livres e gratuitos para o público externo. O objetivo: mostrar à comunidade a amplitude do conhecimento do A.C.Camargo Cancer Center e o que a Instituição é capaz de oferecer por meio de sua área de Ensino. Um dos destaques entre esses cursos foi o de Gestão em Saúde, ministrado em parceria com renomados professores da área e que reuniu mais 600 participantes por dia, em um total de cinco dias. Aulas virtuais abertas e gratuitas sobre tumores específicos também foram oferecidas. Todas essas iniciativas fazem parte de um projeto maior e mais ambicioso, o "Ensino Além dos Muros", que visa expandir o ensino com a assinatura e a *expertise* do A.C.Camargo Cancer Center para todo o mercado de profissionais de saúde.

Iniciado em 2019, o "Ciclo de Palestras", que ocorre sempre no horário do almoço e é aberto a todos os profissionais da casa, ganhou ritmo em 2020, tornando-se mais frequente. Já o "Diálogos A.C.Camargo" foi implantado em 2020 e trouxe expoentes do mercado para conversar virtualmente com o Diretor Geral sobre questões relevantes do momento.

No início de 2020, a remodelação da área de Ensino foi concluída e entregue. O espaço físico passou por uma reforma completa para unir em um mesmo local as áreas administrativas e todas as salas de aula, trazendo mais integração e conforto, tanto para os alunos como para a equipe de Ensino.

Cabe destaque também para a aprovação, pela CAPES, do programa de mestrado profissional. Sua implantação está em estudo e deve ocorrer até o final de 2021.

INDICADORES DE ENSINO

Programa de Residência e Aprimoramento	2019	2020
Formados no ano na Residência Médica	80	75
Total de alunos na Residência Médica	186	178
Formados no ano na Residência Multiprofissional	27	26
Total de alunos na Residência Multiprofissional	53	55
Formados no ano no <i>Fellowship</i>	9	17
Total de alunos no <i>Fellowship</i>	19	13

Pós-graduação <i>Stricto Sensu</i> *	2020
Formados no ano no mestrado	36
Total de alunos no mestrado	64
Formados no ano no doutorado	20
Total de alunos no doutorado	80
Formados no ano no pós-doutorado	2
Total de alunos no pós-doutorado	9
Total de alunos de iniciação científica	25

*Em 2019 esses dados não foram reportados.

Do total de 101 formados na residência médica e multiprofissional, 22 profissionais foram incorporados no corpo clínico, o que corresponde a um aproveitamento de 22%.

Em 2020, a Educação Continuada ministrou 124 cursos para profissionais do A.C.Camargo, totalizando 27.312 participações. Dentre os cursos, destacam-se:

- Extensão em oncologia para profissionais da enfermagem
- Gestão ambiental
- Higienização das mãos
- Processo medicamentoso (preparo e administração)
- Sepses – Protocolo assistencial

RESPONSABILIDADE SOCIAL

GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 413-1

ESCOLA ESPECIALIZADA SCHWESTER HEINE

A conexão do A.C.Camargo Cancer Center com projetos de responsabilidade social vem de longa data. A Escola Especializada Schwester Heine, fundada em 1987, foi a primeira classe hospitalar em instituição de saúde privada do país e tornou-se referência nacional. Abrange alunos da educação infantil ao ensino médio e tem como objetivo dar suporte pedagógico a crianças e adolescentes internados ou em tratamento, além de ajudá-los em seu retorno à escola.

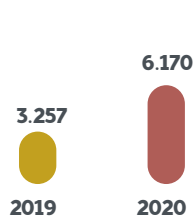
Em 2020, ao longo da pandemia, foram atendidos 593 pacientes e a migração da estratégia de ensino para as plataformas digitais facilitou o acesso dos alunos às informações e às atividades pedagógicas. Dessa forma, tanto crianças e jovens como seus familiares puderam participar mais das atividades

educacionais. A boa aceitação já levou a uma decisão importante: mesmo quando houver o retorno a um quadro de normalidade sanitária, as iniciativas *on-line* serão mantidas e a Escola Especializada Schwester Heine combinará atividades nos formatos remoto e presencial.

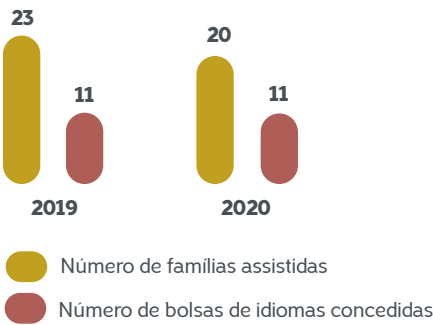
PROGRAMA DONA CAROLINA TAMANDARÉ

O programa, que atende a crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social provenientes da região do Glicério, passou por uma restrição de atividades em decorrência da pandemia de Covid-19. O período foi produtivo de outra forma: durante 2020, o projeto social foi redesenhado para ser mais inclusivo e permitir o acolhimento de jovens tratados no A.C.Camargo e em condição de vulnerabilidade social.

Números de atendimentos na Escola Especializada Schwester Heine



Números de atendimentos no Programa Dona Carolina Tamandaré



PESQUISA

O ano de 2020 foi marcado por contrastes e grandes desafios científicos para entender uma doença desconhecida como a Covid-19, em particular na área da Pesquisa do A.C.Camargo Cancer Center. A pandemia trouxe dificuldades na condução de estudos na bancada, pois o afastamento de muitos pesquisadores e alunos foi compulsório. Por outro lado, gerou um compartilhamento de conhecimento de proporções inéditas. A possibilidade de atuar remotamente e o volume menor de atendimentos presenciais proporcionou maior dedicação à análise de dados coletados e trabalhos em andamento puderam ser finalizados. Adicionalmente, artigos com resultados relacionados à pandemia foram rapidamente redigidos e publicados. Em conjunto, essas atividades geraram o maior número anual de publicações da história institucional: 320 artigos científicos foram publicados.

O desafio de manter pacientes e profissionais livres da infecção por SARS-CoV-2 mostrou-se gigantesco. No entanto, a Instituição, representada pelo seu corpo clínico e cientistas, foi ágil em desenhar estudos e estabelecer protocolos institucionais com sociedades médicas nacionais e internacionais, além

de desenvolver inovações para aumentar a segurança de sua equipe e de quem estava tratando um câncer. O saldo, ao final do ciclo, foi muito positivo.

Biobanco

Considerado um dos maiores da América Latina, o biobanco do A.C.Camargo Cancer Center, criado em 1997, conta com mais de 174 mil amostras coletadas de pacientes e de voluntários de programas de prevenção. Reúne amostras de tumores, de tecidos normais ou de sangue de pacientes.

Após a coleta, são realizadas pesquisas para ampliar o conhecimento sobre ferramentas de diagnóstico e alterações genéticas que aumentam o risco de câncer, modificam a resposta ao tratamento ou podem identificar alvos para novos medicamentos. As amostras coletadas também permitem estudos de microbiota e perfil imune dos pacientes com diferentes tipos tumorais e em cenários diversos de tratamento, além da gerar modelos pré-clínicos que podem apoiar a identificação de alterações moleculares envolvidas com o processo tumoral e, em breve, podem ser ferramentas em medicina personalizada.

Indicadores anuais e cumulativos do Biobanco	2019	2020
Pacientes cirúrgicos recrutados, tecidos e sangue***	-	716
- Amostras de tecidos (coletados e congelados)	1.658	1.428
- Amostras de sangue – leucócitos (isolados e congelados)	721	696
Projetos de pesquisa que utilizam amostras armazenadas no Biobanco	28	21
Extrações de DNA e RNA no Biobanco	1.545	1.891
Amostras de tecidos e biofluidos processadas no Biobanco*	-	4.617
Pacientes recrutados, tecidos e sangue 1997–2020***	-	42.209**
- Amostras de tecidos e sangue (coletados e congelados) 1997–2020***	-	174.056**
Extrações de DNA e RNA acumuladas 2004–2020***	-	28.034**

*Inclui amostras de extração de RNA e DNA no Biobanco

**Dados cumulativos

*** Dados não reportados em 2019.

INOVAÇÃO E NOVAS PRÁTICAS

O vasto conhecimento dos grupos do Centro Internacional de Pesquisa (CIPE) de biologia molecular e genômica permitiu que, rapidamente, fosse padronizado e certificado, pelo Instituto Adolfo Lutz, um teste de RT-PCR para detecção de SARS-CoV-2 e diagnóstico de Covid-19, ainda no início da pandemia. Com custo inferior ao praticado no mercado e apresentando grande eficiência, ele foi utilizado para monitorar os profissionais do A.C. Camargo Cancer Center, permitindo o controle da infecção nesta população e garantindo as escalas de profissionais e o monitoramento de áreas críticas.

A cultura de pesquisa, a infraestrutura presente e a existência de capital intelectual capacitado trouxeram o grande desafio de conhecer a nova doença e de que forma ela afeta os pacientes com câncer. Vários projetos de pesquisa foram desenhados e alguns finalizados e já publicados. Um total 39 artigos sobre Covid-19 foram publicados em 2020 pelo corpo clínico ou por este time em associação com sociedades médicas ou com grupos multicêntricos nacionais e internacionais. Esses estudos trouxeram recomendações de tratamento, novos protocolos, editoriais com condutas clínicas e revisões que contribuíram para cancelar novas práticas na assistência ao paciente com câncer e Covid-19. Entre

as muitas condutas que se comprovaram assertivas, destaca-se o estabelecimento de parâmetros para o uso da tomografia computadorizada no diagnóstico da Covid-19 e a testagem pré-cirúrgica de SARS-CoV-2, que certamente poupou vidas de pacientes da Instituição.

Entre as várias pesquisas iniciadas ao longo do ano, muitas têm como objetivo analisar as conexões entre o câncer e a Covid-19, nas implicações do atraso do tratamento e de que forma a infecção pode afetar a resposta terapêutica ou a progressão dos tumores. Nos próximos anos, essas pesquisas prometem trazer resultados significativos e ajudar a comunidade médico-científica nas condutas clínicas mais adequadas.

Apesar de a Covid-19 ter sido um dos principais focos da Pesquisa em 2020, a inovação não se restringiu a ela. Estudos com propostas de novas abordagens cirúrgicas, de terapia sistêmica, incluindo imunoterapia e radioterapia, foram publicados e trouxeram implicações diretas na abordagem do paciente oncológico. Estudos de genômica e de biomarcadores por biópsia líquida também impulsionaram a pesquisa e o desenvolvimento de novas abordagens em medicina personalizada. No total, 320 artigos científicos foram publicados, sendo 83 deles translacionais e epidemiológicos e 237 clínicos.



Dra. Ludmilla Thomé Domingos Chinen, pesquisadora, em análise de células tumorais circulantes

PROJETOS, PARCERIAS E FUTURO

Entre os projetos de pesquisa que contaram com algum tipo de financiamento externo, dois se destacaram. O primeiro foi o desenvolvimento do protótipo de um robô em parceria com o Instituto Tecnológico da Aeronáutica (ITA). O equipamento captura compostos e materiais particulados suspensos no ar para checar a contaminação no ambiente. Foi idealizado, em princípio, como recurso no combate ao vírus SARS-CoV-2.

O segundo projeto em destaque envolve a terapia com CAR-T Cells e vem sendo realizado em conjunto com o Instituto Nacional de Câncer (INCA) e a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz). Essa tecnologia altamente inovadora, que usa a engenharia genética para manipular células do sistema imune do próprio paciente e fazer com que elas passem a reconhecer e eliminar células tumorais, já vem sendo avaliada em ensaios clínicos. A proposta é desenvolver uma metodologia própria para tornar a terapia com CAR-T Cells mais segura, mais eficiente e o mais acessível possível. O A.C. Camargo Cancer Center pretende ser um dos pioneiros na sua implementação no Brasil e tem trabalhado em alinhamento com a indústria farmacêutica para viabilizá-la com a maior agilidade possível.

Foram feitas 63 parcerias para realização de projetos de pesquisa e inovação, sendo 24 nacionais e 39 internacionais, sempre com instituições de grande porte, como o Institut Curie, na França; o National Cancer Institute, nos EUA; e o Broad Institute, na Inglaterra. A associação entre vários *cancer centers* mundiais permitiu a criação de trabalhos multicêntricos, muitos deles dedicados a investigar os impactos da Covid-19 no tratamento do câncer. Essas parcerias ajudaram a acelerar a geração de conhecimento e internacionalização do A.C. Camargo Cancer Center.

Foi estruturado o Núcleo de Diagnóstico Genômico e Molecular, que utiliza os recursos da medicina personalizada para testar e avaliar pacientes

antes de estabelecer a estratégia de tratamento. Também foi iniciado um amplo mapeamento de dados dos pacientes tratados na Instituição, a partir do consentimento informado. Com auxílio de tecnologias como a citometria de fluxo de alta potência e o uso de *Next Generation Sequencing* (NGS) e sequenciamento do exoma, a Instituição vem coletando informações relacionadas ao sistema imune e ao perfil genético dos pacientes que se encontram em tratamento.

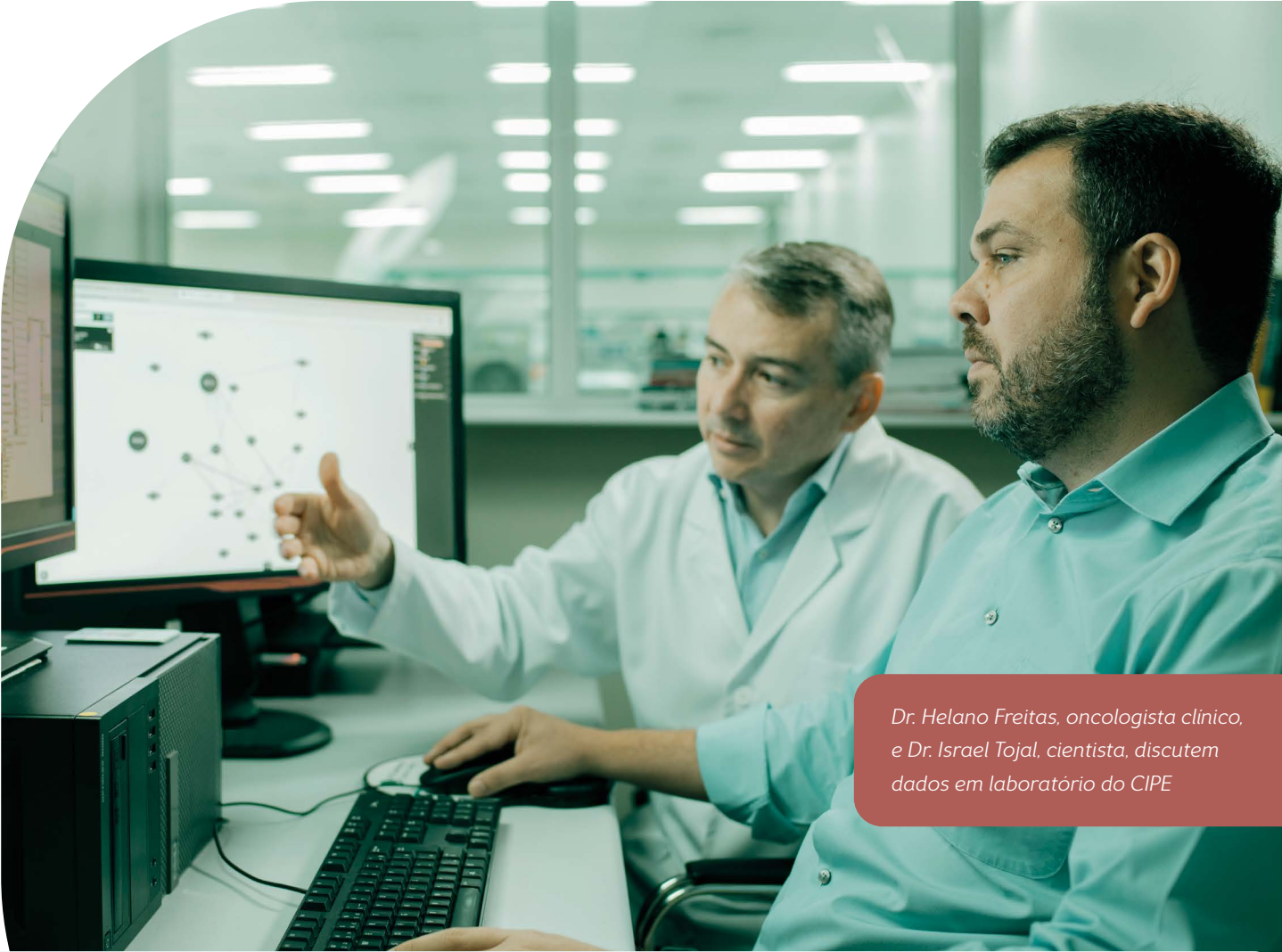
À medida que esse trabalho for ganhando dimensão, será possível, por exemplo, desenvolver novos testes que apontem, ainda com mais precisão, quais são os candidatos ideais à imunoterapia, à quimioterapia e a outros tratamentos, ou entender quais são os fatores de risco relacionados especificamente a cada caso. Também será possível definir estratégias terapêuticas mais personalizadas e eficazes para evitar que os pacientes sejam expostos a efeitos colaterais desnecessários e que todo o sistema de saúde evite desperdiçar recursos prescindíveis.

Financiamento à pesquisa

Em 2020, o A.C. Camargo investiu mais de R\$ 13 milhões na pesquisa institucional e R\$ 4,3 milhões foram recebidos por pesquisadores, cientistas e médicos-pesquisadores de agências de fomento à pesquisa nacionais e internacionais. O Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon) e Termos de Ajuste de Conduta (TAC) foram formatos adicionais de fomento recebidos pela área da Pesquisa. Projetos de pesquisa foram subsidiados por agências internacionais como a International Agency for Research in Cancer (IARC), a Organização Mundial de Saúde (OMS) e a International Atomic Energy Agency.

INDICADORES DE PESQUISA

Fomento à pesquisa (R\$)	2019	2020
Recursos próprios	19.930.103	13.347.563
Fontes nacionais	7.121.291	4.179.520
- Fapesp	2.612.295	1.579.120
- CNPq	460.720	738.627
- Termo de ajustamento de conduta (TAC)	186.223	138.251
- Pronon	3.740.861	1.570.165
- Pronas	114.367	-
- Outros (Estudos de iniciativa dos investigadores)	6.825	153.357
Fontes internacionais	6.947	187.426
- IARC/WHO - Mutographs	-	27.423
- IARC/WHO - Mutographs (Capex)	-	4.248
- IARC/WHO - Interchange (Capex)	1.110	4.700
- Outros (Estudos de iniciativa dos investigadores)	5.837	151.055
Total	27.058.341	17.714.510



Dr. Helano Freitas, oncologista clínico, e Dr. Israel Tojal, cientista, discutem dados em laboratório do CIPE

Tabela de produção científica	2019	2020
Total de projetos de pesquisa concluídos no ano	174	178
Total de artigos publicados no ano	221	320
- N° básica e epidemiológica	39	38
- N° translacional	34	45
- N° corpo clínico	148	237
N° de profissionais dedicados à Pesquisa*	-	87
- Equipe administrativa de suporte CIPE	-	70
- Cientistas (PIs e pesquisadores)	-	17

*Em 2019 não foi reportado o número de profissionais dedicados à Pesquisa.

A pesquisa clínica patrocinada por indústrias farmacêuticas tem como foco o desenvolvimento de novos medicamentos, principalmente na área de oncologia. Estes estudos avaliam se o novo tratamento é superior ao tratamento-padrão. Em 2020, havia 33 estudos com novas associações de

quimioterapia, imunoterapia e terapias-alvo, além de programas assistenciais. No total, foram iniciados 26 estudos clínicos e randomizados 81 pacientes. Essa atividade é fundamental em um *cancer center*, pois prepara e capacita profissionais para lidar com novas drogas, suas peculiaridades e efeitos colaterais.

Pesquisa clínica patrocinada						
Categoria	N° de estudos iniciados		Pacientes em estudos em andamento		Atendimentos	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
- Epidemiologia*	-	6	-	48	-	-
- Imunoterapia	20	6	43	47	134	1.417
- Programa assistencial	16	3	147	20	263	88
- Quimioterapia	1	0	16	4	97	335
- Terapia-alvo	14	11	60	30	234	1.337
- Outros (hormonioterapia e dor)	2	0	40	5	62	28
Total	53	26	306	154	790	3.205

*Em 2019 não foram reportados dados de pesquisas clínicas patrocinadas em epidemiologia.

Pesquisa clínica patrocinada – outros indicadores	
- Estudos cadastrados de 2001 a 2020	249
- Pacientes incluídos em projetos de pesquisa clínica de 2001 a 2020	3.401
- Pacientes novos incluídos em projetos de pesquisa clínica em 2020	81
2020*	
- Estudos em acompanhamento	15
- Estudos fechados	4
- Estudos iniciados	26
- Estudos recrutando pacientes	83

*Em 2019 esses dados não foram reportados.

*Dra. Thais Fernanda Bartelli,
pesquisadora, durante análise
de dados no Cipe*



5

FINANÇAS

RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 102-7 e GRI 201-4

Como todas as áreas do A.C. Camargo Cancer Center, a de finanças enfrentou grandes desafios em 2020. O primeiro e essencial foi fazer a Instituição entregar um resultado sustentável ao final do período, mesmo com todos os obstáculos trazidos pela Covid-19. Com medidas cirúrgicas de redução de custos, como renegociações com fornecedores, adiamento de investimentos e equacionamento entre despesas dispensáveis e gastos emergenciais, o objetivo de atravessar a pandemia e fechar 2020 com bons resultados foi atingido. No encerramento do período, o Ebitda (geração operacional de caixa) foi de R\$ 70,9 milhões.

O resultado pode ser considerado excepcional em um momento em que a maioria das instituições de saúde não conseguiu entregar o mesmo tipo de performance. E ele foi possível, mesmo com os gastos necessários para reforçar o estoque de insumos, com o aporte exigido pela criação de alas específicas para tratamento

de pacientes contaminados por Covid-19 e com todas as medidas necessárias para adaptar estruturas e criar um fluxo seguro.

Um dos diferenciais para assegurar o equilíbrio econômico-financeiro foi o desenvolvimento do atendimento oncológico protegido. Por meio dele, foi possível manter o atendimento emergencial e as cirurgias eletivas durante praticamente todos os meses de pandemia, salvo em uma curta interrupção para análise da dinâmica da Covid-19 e ajuste de protocolos e processos. O planejamento preciso de internações e agendas foi outro componente importante para assegurar a estabilidade. Algumas mudanças nos serviços também contribuíram para os bons resultados econômico-financeiros de 2020.

No ano de 2020, os custos de implantação dos planos de mitigação e de contingência no combate à pandemia de Covid-19 somaram mais de R\$ 8 milhões, incluindo despesas Opex e Capex. Os planos contemplaram, em grande parte, a compra de equipamentos de proteção individual (EPIs), equipamentos médicos, medicamentos, testes diagnósticos para Covid-19, custos com licenças médicas e auxílios a profissionais, além de soluções de tecnologia para trabalho remoto e melhorias de infraestrutura para a segregação de pacientes com suspeita ou confirmação de infecção pelo vírus SARS-CoV-2.

INVESTIMENTOS

Os investimentos mais estratégicos foram mantidos em 2020 mesmo com os cortes de custos. Entre eles, três se destacaram. O primeiro foi a entrega da Unidade Itaim, novo endereço da Instituição no bairro Itaim Bibi. Idealizada para oferecer um atendimento

diferenciado a pacientes, com projeto arquitetônico moderno e inovações no atendimento – como o acompanhamento por parte de um *conciERGE* durante a permanência do paciente em suas instalações –, ela teve sua primeira fase inaugurada em setembro, disponibilizando consultas para um público que busca uma alternativa para atendimento oncológico de ponta na região. A conclusão da segunda fase está prevista para 2022, com a oferta de diagnósticos e terapia oncológica clínica.

A finalização da reforma do Pronto Atendimento da unidade Antônio Prudente foi o segundo destaque entre os investimentos. O terceiro foi a estabilização do sistema de gestão hospitalar.

Além disso, foram destinados cerca de R\$ 44 milhões para expansão, *retrofits* internos, adequações da estrutura para receber pacientes com Covid-19 e compra de equipamentos.

FOMENTO A ENSINO E PESQUISA

O Fundo Exclusivo de Fomento ao Ensino e à Pesquisa é uma iniciativa que visa a perenidade de investimentos nos pilares de Ensino e Pesquisa da Instituição. Nesse período, os recursos de investimento social privado foram, em sua maioria, direcionados ao combate à pandemia, mas, apesar do cenário desafiador, sua projeção anual foi atingida.

O maior impacto observado no decorrer de 2020 foi a dificuldade de fomentar recursos oriundos de doações. Movimentos nesse sentido ocorreram, porém, a maioria dos potenciais doadores atuou de forma mais conservadora ao longo do ano, preferindo direcionar seus recursos para ações de combate direto à Covid-19. O aporte para projetos e pesquisas foi secundário no período.

Valor adicionado (R\$ mil) GRI 201-1	2019	2020
Valor econômico gerado total	1.439.153,36	1.125.753,00
Valor econômico distribuído total	1.305.491,76	1.111.391,15
- Custos operacionais	890.318,54	715.682,73
- Investimentos na comunidade	110.925,00	109.078,00
- Pagamentos a provedores de capital	20.163,88	19.044,00
- Pagamentos ao governo	2.317,11	2.229,43
- Salários e benefícios de empregados	281.767,23	265.356,99
Valor econômico retido	133.661,60	14.361,93
Ajuda financeira recebida do governo (R\$) GRI 201-4	2019	2020
Subvenções para investimentos, pesquisa e desenvolvimento e outros tipos relevantes de concessões	2.892.004,47	5.490.257,63



*Dr. Jean Haroldo Oliveira
Barbosa, físico médico, utilizando
aparelho de radioterapia*

6

CARTA DE ASSEGURAÇÃO

GRI 102-56



KPMG Assessores Ltda.
 Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, 105, 6º andar - Torre A
 04711-904 - São Paulo/SP - Brasil
 Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo/SP - Brasil
 Telefone +55 (11) 3940-1500
 kpmg.com.br

Relatório de verificação limitada dos auditores independentes

Ao Conselho Curador
A.C. Camargo Cancer Center
 São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados pelo A.C. Camargo Cancer Center ("A.C. Camargo" ou "Fundação") com o objetivo de aplicar procedimentos de verificação limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2020 ("Relatório") acompanhadas a esse relatório, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

Responsabilidades do administração do A.C. Camargo

A administração do A.C. Camargo é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2020 de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI* e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório, com base nos trabalhos de verificação limitada conduzidos de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI* e com a metodologia desenvolvida globalmente pela KPMG para verificação de informações sociais e ambientais divulgadas em relatórios de sustentabilidade denominada KPMG Sustainability Assurance Manual – KSAM, aplicável para dados históricos não financeiros.

Essa metodologia exige o cumprimento de requisitos éticos, incluindo os de independência, e o trabalho também é realizado para fornecer verificação limitada de que as informações divulgadas no Relatório do A.C. Camargo, tomadas como um todo, estão livres de distorção relevante.

Um trabalho de verificação limitada conduzido de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI* e KPMG Sustainability Assurance Manual – KSAM consiste principalmente de indagações à administração do A.C. Camargo e outros profissionais da Fundação que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de verificação limitada sobre as



informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de verificação limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relatório e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Relatório, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades do A.C. Camargo, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório do A.C. Camargo. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- (b) entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- (c) análise dos processos para a elaboração do Relatório e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade dos Standards para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI* (GRI - Standards);
- (d) avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:
 - entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
 - aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório;
 - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
- (e) análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Fundação.
- (f) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ ou registros contábeis.

Acreditamos que as informações, as evidências e os resultados obtidos em nosso trabalho são suficientes e apropriados para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de verificação limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de verificação razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de verificação razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de



verificação razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, para a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2020 do A.C. Camargo, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os *Standards* para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards)* e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 23 de julho de 2021

KPMG Assessores Ltda.

Marcio Andrade Barreto
Sócio - diretor

KPMG Assessores Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada, e firma-membro da rede KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG International Cooperative ("KPMG International"), uma entidade suíça.

KPMG Assessores Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.

INDICADORES GRI

GRI 102-55

Aspectos gerais	Indicador	Página, descrição, ou link	ODS
GRI 102: Aspectos Gerais 2016	Estratégia e Análise		
	102-14 – Mensagem do presidente	Páginas 4, 5 ,6.	
	102-15 – Principais impactos, riscos e oportunidades	Páginas 4, 5 ,6.	
	Perfil organizacional		
	102-1 – Nome da organização	Fundação Antônio Prudente. Página 10.	
	102-2 – Atividades, marcas, produtos e serviços	Tratamento Multidisciplinar Integrado: Diagnóstico, Ensino e Pesquisa. Páginas 10 e 11.	
	102-3 – Localização da sede da organização	São Paulo, SP.	
	102-4 – Localização das operações	São Paulo, SP. Página 11.	
	102-5 – Propriedade e forma legal da organização	Instituição privada sem fins lucrativos.	
	102-6 – Mercados de atuação	Páginas 10, 11.	
	102-7 – Escala da organização	Páginas 7, 10, 11, 27 e 54,	
	102-8 – Informações sobre colaboradores e outros trabalhadores	As informações são compiladas de acordo com os processos da área de Pessoas e Desenvolvimento Organizacional. Páginas 27e 28.	8
	102-9 – Cadeia de suprimentos	Página 44.	
	102-10 – Mudanças significativas na organização e na cadeia de valor	Em 2020, houve a abertura da unidade Itaim, prédio de atendimento com aproximadamente. 6.300 m². Página 9.	
	102-11 – Princípio da precaução	O A.C.Camargo Cancer Center utiliza em seus tratamentos oncológicos somente técnicas e recursos autorizados e cientificamente comprovados.	
	102-12 – Iniciativas externas	UNGC – Pacto Global das Nações Unidas (sem contribuição financeira).	
	102-13 – Associações	ABIFICC – Associação Brasileira de Instituições Filantrópicas de Combate ao Câncer ABQV – Associação Brasileira de Qualidade de Vida ANAHP – Associação Nacional de Hospitais Privados IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social UICC – Union for International Cancer Control UNGC – Pacto Global das Nações Unidas (sem contribuição financeira)	
	Ética e Integridade		
	102-16 – Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Páginas 10 e 24.	16
	102-17 – Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	Página 24.	16

GRI 102: Aspectos
Gerais 2016

Governança		
102-18 - Estrutura de governança	Páginas 20, 21, 22 e 23.	
102-22 - Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	Páginas 20, 21, 22 e 23.	5,16
102-34 - Natureza e número total de preocupações cruciais comunicadas ao mais alto órgão de governança	Páginas 20 e 22.	
102-35 - Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a altos executivos	Páginas 20 e 22.	
102-36 - Processo para determinação da remuneração	Páginas 20 e 22.	
102-37 - Envolvimento dos stakeholders na remuneração	Páginas 20 e 22.	
Engajamento com stakeholders		
102-40 - Grupos de stakeholders	Em 2015, a consulta incluiu 12 representantes da alta liderança e stakeholders diversos (operadoras, concorrentes, fornecedores, poder público e especialistas), além de pesquisa on-line com mais de 1,7 mil pessoas, p. 70. Mais informações: https://www.accamargo.org.br/sites/default/files/2020-08/ACC.RS-2015.pdf Página 17.	16
102-41 - Acordos coletivos	100% dos profissionais próprios são cobertos por acordo de negociação coletiva.	8
102-42 - Identificação e seleção de stakeholders	Em 2015, a consulta incluiu 12 representantes da alta liderança e stakeholders diversos (operadoras, concorrentes, fornecedores, poder público e especialistas), além de pesquisa on-line com mais de 1,7 mil pessoas. pág. 70 do Rel. Sustentabilidade 2015: https://www.accamargo.org.br/sites/default/files/2020-08/ACC.RS-2015.pdf Página 17.	
102-43 - Abordagem para engajamento de stakeholders	Páginas 24 e 35.	
102-44 - Principais tópicos e preocupações levantados	Página 17, 24 e 35.	
Práticas de Relato		
102-45 - Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Todos os indicadores econômico-financeiros se alinham às Demonstrações Financeiras consolidadas da Fundação Antônio Prudente e estão baseados nos padrões de divulgação brasileiros e nos International Financial Reporting Standards (IFRS). Os dados foram submetidos a uma verificação externa independente.	
102-46 - Definição do conteúdo e fronteiras do relatório	A definição do conteúdo e dos princípios de relato considerou o estudo de materialidade realizado pela Instituição em 2015. Página 17.	
102-47 - Temas materiais	Página 17.	
102-48 - Reafirmações de informações	Não houve.	
102-49 - Mudanças no relato	Não houve alterações significativas.	
102-50 - Período de relato	Este Relatório é referente ao ano de 2020.	
102-51 - Data do último relatório	O Relatório de Sustentabilidade 2019 foi publicado em julho de 2020.	

GRI 102- Aspectos Gerais 2016	102-52 - Ciclo de relato	Anual.	
	102-53 - Contato para informações sobre o relatório	Página 2.	
	102-54 - Tipo de relatório GRI	Este relatório foi elaborado de acordo com a GRI Standards opção Essencial.	
	102-55 - Índice GRI	Páginas 60 a 65.	
	102-56 - Asseguração externa	Páginas 56 a 59	

Indicadores específicos		Página, descrição, ou link	ODS
Desempenho Econômico			
GRI 201 – Desempenho Econômico 2016	103-1 - Explicação sobre tema material e suas fronteiras	Páginas 54 e 55.	
	103-2 - Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 54 e 55.	1,5,8,16
	103-3 - Avaliação da abordagem de gestão	Páginas 54 e 55.	
	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Páginas 54 e 55.	2,5,7,8,9
	201-4 Ajuda financeira recebida do governo	Páginas 54 e 55.	
Anticorrupção			
GRI 205 Combate a Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Programa de <i>Compliance</i> da Instituição está em implantação. Os processos relacionados a identificação e tratamento de riscos de corrupção estão sendo construídos pela área de <i>Compliance</i> .	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Página 24.	16
Tributos			
GRI 207 - Tributos	207-2 - Governança, controle e gestão de risco fiscal	Página 25.	
Meio Ambiente			
GRI 302 - Energia 2016	103-2 - Abordagem de gestão e seus componentes	Página 41.	
	103-3 - Avaliação da abordagem de gestão	Página 41.	
	302-1 - Consumo de energia dentro da organização	Página 43.	7,8,12,13
	302-4 - Redução no consumo de energia	Página 43.	7,8,12,13

GRI 303 – Água e Efluentes 2018	103-2 - Abordagem de gestão e seus componentes	Página 41.	
	103-3 - Avaliação da abordagem de gestão	Página 41.	
	303-3 - Captação de água	Página 43.	6,7
	303-5 - Consumo de água	Página 43.	6,7
GRI 306- Resíduos 2020	103-2 - Abordagem de gestão e seus componentes	Página 41.	
	103-3 - Avaliação da abordagem de gestão	Página 41.	
	306-1 - Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Páginas 41 e 42.	3,6,10
	306-2 - Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Páginas 41 e 42.	3,6,10
	306-3 - Resíduos gerados	Páginas 41 e 42.	3,6,10
	306-4 - Resíduos não destinados para disposição final	Páginas 41 e 42.	3,6,10
	306-5 - Resíduos destinados para disposição final	Páginas 41 e 42.	3,6,10

Relações de Trabalho

GRI 401- Emprego 2016	103-2 - Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 31, 32 e 33.	8
	103-3 - Avaliação da abordagem de gestão	Páginas 31, 32 e 33.	
	401-1 - Taxas de novas contratações e rotatividade de profissionais	Página 30.	5,8
	401-2 - Benefícios concedidos a profissionais de tempo integral que não são oferecidos a profissionais temporários ou em regime de meio período	Profissionais de tempo integral e temporário/ meio período recebem: Seguro de vida (exceto Estagiários), Plano de saúde, Gympass, Grancoffee, Vale-refeição (exceto para profissionais com a carga horária de trabalho até 4 horas), Vale transporte, Vale alimentação, Bolsa de estudos para técnico, graduação e pós-graduação (exceto para Estagiário, Aprendiz e profissionais contratados por tempo determinado). Convênio farmácia, Ondontoprev, Good Card todos recebem, exceto, Estagiários. Empréstimo consignado e previdência privada todos recebem, exceto, Estagiários e Aprendizes.	8
	401-3 - Licença-maternidade e paternidade	Página 32.	5,8

GRI 403 – Saúde e Segurança Ocupacional 2018 GRI 404 - Treinamento e Educação 2016	103-2 - Abordagem de gestão e seus componentes	Página 33.	
	103-3 - Avaliação da abordagem de gestão	Página 33.	
	403-1 - Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 33.	8
	403-2 - Identificação de periculosidade avaliação de riscos e investigação de Incidentes	Página 33.	8
	403-3 - Serviços de saúde do trabalho	Página 33.	3,8
	403-4 - Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Página 33.	8
	403-5 - Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Página 33.	4,8
	403-6 - Promoção da saúde do trabalhador	Página 33.	3,8
	403-7 -Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Página 33.	3,8
	403-9 - Acidentes de trabalho	Página 33.	3,8
GRI 404 - Treinamento e Educação 2016	403-10 - Doenças profissionais	Página 33.	3,8
	103-2 - Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 31 e 32.	
	103-3 - Avaliação da abordagem de gestão	Páginas 31 e 32.	
	404-1 - Média de horas de treinamento por ano por colaborador	Página 31.	4,5,8
Diversidade			
GRI 405 – Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	103-2 - Abordagem de gestão e seus componentes	Página 28.	5,10
	103-3 - Avaliação da abordagem de gestão	Página 28.	5,10
	405-1 - Diversidade em órgãos de governança e empregados	Páginas 23 e 27.	5,10
	405-2 - Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Página 28.	5,10

Comunidades Locais			
GRI 413 - Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	Página 47.	1,3,4
GRI 415 - Políticas Públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	A Instituição não faz contribuições político-eleitorais em função de vedação estatutária.	16
Saúde e Segurança do Consumidor			
GRI 416 - Saúde e Segurança do Consumidor 2016	103-2 - Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 34 a 39.	
	103-3 - Avaliação da abordagem de gestão	Páginas 34 a 39.	
	416-1 Produtos e serviços para os quais são avaliados impactos na saúde e segurança	100% dos produtos e serviços ofertados são avaliados impactos na saúde e segurança. Página 34.	
	416-2 Casos de não conformidade relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança	Não foram identificados casos de não conformidade com regulamentos e com códigos voluntários.	16
Privacidade do Cliente			
GRI 418 - Privacidade do Cliente 2016	103-2 - Abordagem de gestão e seus componentes	Página 34.	
	418-1 - Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Não houve, em 2020, queixas comprovadas de violações de aspectos de privacidade nem tampouco identificados vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes.	

SASB

Tema	Indicador	Página
Treinamento, Desenvolvimento e Retenção de Talentos	HC-DY-330a.2 - Descrição dos esforços em recrutamento e retenção dos profissionais de saúde	Página 31.
Qualidade de Cuidados ao Paciente	HC-DY-250a.2 - Número de eventos reportáveis graves HC-DY-250a.3 - Número infecções adquiridas pelos cuidados de saúde HC-DY-250a.4 - Taxas de reinternação	Página 38.
Acesso a tratamento médico de qualidade	HC-DY-240a.1 - Descrição da estratégia para gerenciar o mix de pacientes segurados e sem seguro (SUS), incluindo programas com preços alternativos	Página 37.

ODS



1. ERRADICAÇÃO DA POBREZA



2. FOME ZERO



3. BOA SAÚDE E BEM-ESTAR



4. EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



5. IGUALDADE DE GÊNERO



6. ÁGUA LIMPA E SANEAMENTO



7. ENERGIA ACESSÍVEL E LIMPA



8. EMPREGO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÔMICO



9. INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA



10. REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



11. CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



12. CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS



13. COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS



14. VIDA DEBAIXO D'ÁGUA



15. VIDA SOBRE A TERRA



16. PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES FORTES



17. PARCERIAS EM PROL DAS METAS

*Dr. Guilherme Yazbek, cirurgião vascular,
durante procedimento no centro cirúrgico
da Unidade Pires da Mota*



EXPEDIENTE

A.C.Camargo Cancer Center

Luciana Spring, Marcos Cunha, Fernanda Mediano e
Danielle Oliveira, supervisão

Hugo Pacífico, coordenação de produção

Aline Alvarenga, Clayton Ribeiro e Monique Silva,
produção editorial

Diego Nascimento, revisão de layout

Consultoria nas diretrizes GRI, coordenação editorial e design

Gestão Origami

Vicente Manzione Filho, coordenação-geral e edição

Maria Cecília Prado, redação e revisão

Thais Dias, projeto gráfico e diagramação

Fotografia

Acervo A.C.Camargo

Família tipográfica

Carmen