

CONCEPÇÕES DOS COORDENADORES DOS SERVIÇOS DE SAÚDE SOBRE A NECESSIDADE DE UM NÚCLEO DE GESTÃO DO TRABALHO

Maria de Lourdes Custódio Duarte¹

Aline Gewehr Trindade²

Kelly Ribeiro de Freitas Viana³

Resumo

O presente estudo objetivou analisar as concepções dos coordenadores dos serviços de saúde sobre a necessidade de um Núcleo de Gestão do Trabalho no município de Candelária, Rio Grande do Sul. Em uma abordagem qualitativa, foram entrevistados sete coordenadores de serviços de saúde e os dados foram analisados seguindo os passos da análise temática. Evidenciou-se nos resultados que a concepção dos entrevistados sobre o estabelecimento do Núcleo de Gestão do Trabalho deu-se pela necessidade de qualificação das discussões e das ações dos profissionais; de fortalecimento do quadro funcional; de valorização dos trabalhadores; de padronização dos processos de seleção e contratação e, por fim, como um espaço importante de mediação de conflitos. Conclui-se pela importância da criação desses Núcleos nos municípios do Rio Grande do Sul para que a Gestão do Trabalho torne-se um tema que realmente qualifique o mundo do trabalho a partir de profissionais habilitados, estabilizados em seus cargos e sensibilizados pelas demandas da população. Além disso, destaca-se a necessidade de mais estudos sobre o assunto, o que certamente propiciará discussões e reflexões mais aprofundadas.

Palavras-Chave: Serviços de saúde. Gestão do trabalho. Recursos humanos em saúde.

Concepts of Engineers Health Services on the Need for a Core of Management of Labor

abstract

The study aimed to analyze the conceptions of the coordinators of health services about the need for a Center for Labor Management in the municipality of Candelaria, Rio Grande do Sul. In a qualitative approach, we interviewed seven coordinators of health services and the data were analyzed following the steps of thematic analysis. It was evident in the results that the design of the respondents on the deployment of the Center for Labor Management took over the need for qualification of the discussions and actions of professionals, strengthening the workforce; appreciation of workers; standardization of processes selection and contracting, and finally, as an important area of conflict mediation. It is concluded that the importance of establishing such Centers in the cities of Rio Grande do Sul to the Labor Management becomes a theme that really qualifies the working world, from qualified professionals in their positions stabilized and sensitized by the demands population. Moreover, we highlight the need for more studies on the subject, which certainly will provide more in-depth discussions and reflections.

Keywords: Department of health. Labor management. Human resources in health.

¹ Enfermeira. Professora Assistente da Universidade Federal do Pampa (Unipampa). Doutoranda em Enfermagem pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). malulcd@yahoo.com.br Rua Flores da Cunha 12 27 apt 301A. Bairro Centro. Uruguaiiana. Rio Grande do Sul. Brasil.

² Psicóloga. Especialista em Gestão do Trabalho pela Escola de Saúde Pública. alinegrindade@yahoo.com.br. Benjamin Constant, 268 Centro, CEP 96930.000, Candelária, Rio Grande do Sul. Brasil.

³ Enfermeira. Especialista em Saúde, Ergonomia e Ambiente Organizacional pela Escola Superior Aberta do Brasil (ESAB). kelly.ufrgs@gmail.com .Rua General Câmara 1727 apto 203, Bairro: Centro, CEP: 97501-640, Uruguaiiana, Rio Grande do Sul. Brasil.

A partir da segunda metade da década de 90 passou-se a adotar no Sistema Único de Saúde (SUS) uma política de flexibilização que resultou na efetiva precarização das relações de trabalho. Tal política, na época utilizada pelo governo federal, acabou sendo seguida por boa parte dos Estados e municípios, provocando a redução de postos de trabalho na administração pública, a fragilidade dos vínculos, a desestruturação e desregulamentação do mercado de trabalho e a ampliação da informalidade dos empregos (Pinto; Teixeira, 2011). Assim, a grande relevância do setor saúde não se deve apenas aos serviços prestados à população, mas também pela sua grande capacidade geradora de empregos.

Há um consenso de que o SUS se constrói com profissionais valorizados e qualificados. Dessa forma, na tentativa de superar a realidade dos anos 90, surgiu a preocupação com a gestão do trabalho, que possibilita que o trabalhador seja sujeito e protagonista da sua história e, sobretudo, da história do SUS (Pierantoni et al., 2008).

Levando-se em consideração que está em andamento uma transformação significativa no âmbito da gestão do trabalho no SUS, faz-se necessário considerar fatores importantes no processo de mudança da gestão do trabalho, que incluam o desenvolvimento de novas competências dos trabalhadores, implicando a redefinição das formas de recrutar, selecionar, treinar e manter os profissionais em suas respectivas atividades (Lacaz et al., 2010). Dessa maneira, desprecarizar significa garantir os direitos sociais e previdenciários para todos os trabalhadores, nas formas direta ou indireta, além de democratizar as relações de trabalho (Silveira et al., 2010).

Indo ao encontro desses anseios, em 2006 foram pactuadas as Diretrizes Operacionais do Pacto pela Vida, definidas em três dimensões: Pacto em Defesa do SUS, Pacto pela Vida e o Pacto de Gestão (Brasil, 2006a). O Pacto de Gestão definiu responsabilidades dos municípios em relação à gestão do trabalho, tais como: promover e desenvolver políticas de gestão do trabalho, considerando os princípios da humanização, da participação e da democratização das relações de trabalho; adotar vínculos de trabalho

que garantam os direitos sociais e previdenciários dos trabalhadores de saúde na sua esfera de gestão e de serviços promovendo ações de adequação de vínculos onde for necessário, conforme legislação vigente; estabelecer espaços de negociação entre gestores e trabalhadores; considerar as diretrizes nacionais para Planos de Carreiras, Cargos e Salários para o SUS (PCCS\SUS), quando da elaboração, instituição e/ou reformulação de Planos de Cargos e Salários no âmbito da gestão local; aplicar e pactuar diretrizes para políticas de educação e gestão do trabalho que favoreçam o provimento e a fixação de trabalhadores de saúde, no âmbito municipal, dentre outras (Brasil, 2009).

É nesse cenário que todos os 13 municípios da 13ª Coordenadoria de Saúde do Rio Grande do Sul assinaram o Pacto em 2011 (Brasil, 2006). Apenas o município de Candelária assinou o Pacto assumindo também ações de média complexidade. Assinar o Pacto assumindo, além da atenção básica, a média complexidade, revela comprometimento com o Sistema Único de Saúde e traz a demanda dos gestores e trabalhadores do município pela criação de um Núcleo Municipal de Gestão do Trabalho e Educação na Saúde.

É vislumbrando participar desses avanços que este trabalho busca a opinião dos coordenadores dos serviços de saúde do município sobre a necessidade de um Núcleo de Gestão do Trabalho (NGT). A possibilidade de instalação futura do NGT terá como objetivo a promoção de ações em Gestão do Trabalho e Educação, orientadas pelos princípios de diretrizes do SUS, visando ao desenvolvimento, à valorização, à qualificação dos trabalhadores e dos processos de trabalho, para a melhoria contínua da qualidade da gestão e da atenção prestada aos usuários, centralizando ações para o fortalecimento da gestão participativa e dos processos de educação e desenvolvimento dos trabalhadores ao longo de sua carreira, atuando assim para a melhoria constante das condições de trabalho e qualidade de vida do trabalhador (Pierantoni et al., 2008).

A motivação para o desenvolvimento deste trabalho originou-se da experiência de uma das autoras como coordenadora do Serviço de Saúde

Mental do município de Candelária, situado no Rio Grande do Sul, quando observou a ausência de um núcleo específico responsável pela gestão do trabalho, dificultando os processos de gerenciamento e organização do trabalho na Secretaria Municipal da Saúde (SMS).

Nesse cenário, torna-se importante abordar as concepções dos coordenadores dos serviços de saúde sobre a necessidade de um NGT, provocando reflexões na área e no município. Neste estudo entende-se que cada serviço de saúde possui um coordenador e que este tem um papel estratégico na formulação e na instituição de um NGT no referido município.

Então, questiona-se: Quais são as concepções dos coordenadores dos serviços de saúde sobre a necessidade de um núcleo de gestão do trabalho no município de Candelária, Rio Grande do Sul? A partir desse questionamento, o presente estudo tem por objetivo analisar as concepções dos coordenadores dos serviços de saúde sobre a necessidade de um Núcleo de Gestão do Trabalho em um município do Sul do Brasil.

Método

Estudo de abordagem qualitativa, de caráter exploratório-descritivo (Minayo, 2007), tendo sido realizado no município de Candelária, com cerca de 30 mil habitantes, localizado a 180 km de Porto Alegre/RS (Instituto..., 2011).

Foram convidados a participar do estudo todos os 17 coordenadores dos estabelecimentos de saúde do referido município. O tipo da amostra foi intencional, por convite, tendo, como critérios de inclusão, o tempo mínimo de um ano de vínculo com a instituição e estar trabalhando no período da coleta de dados. Foram excluídos sete profissionais, três por razão de férias, dois em viagem a serviço e dois que estavam em licença para tratamento de saúde. Salienta-se que outros três coordenadores optaram

por não participar do estudo. Assim, foram entrevistados um total de sete coordenadores que concordaram em participar do estudo.

A coleta dos dados ocorreu no mês de janeiro de 2012, no respectivo local de trabalho de cada coordenador, com horário combinado previamente conforme a agenda de cada participante, por meio de entrevistas individuais semiestruturadas, consistindo de dois principais questionamentos disparadores: O que você entende sobre Gestão do Trabalho na Saúde? Qual é sua opinião sobre a necessidade de um núcleo de Gestão do Trabalho aqui no município?

Procedeu-se à leitura integral das entrevistas, adotando-se o referencial de análise temática para apreciação crítica do conteúdo, buscando-se encontrar os trechos significativos para a constituição dos temas abordados em artigos consultados para predeterminação dos eixos temáticos, em relação ao objetivo do estudo (Minayo, 2007). Seguindo-se os passos de pré-análise e exploração do material, foi possível realizar a organização e a leitura repetida do corpus de pesquisa. Posteriormente, procedeu-se ao tratamento e interpretação dos resultados obtidos, descritos em unidades de registro e de contexto.

Os sujeitos que compuseram a amostra do estudo foram numerados de 1 a 7 na ordem em que foram entrevistados e denominados de E (entrevistados).

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética da Universidade Federal do Pampa, conforme Protocolo nº 062 2011, sendo considerados os aspectos éticos envolvendo seres humanos, em conformidade com o previsto na Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde (Brasil, 1996). Os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido após terem sido informados sobre o objetivo da pesquisa.

Análise e Discussão dos Resultados

Analisa-se neste momento os dados que remetem às concepções dos coordenadores de serviços de saúde sobre a necessidade de um NGT no muni-

cípio. Assim, foram elencados os seguintes assuntos: 1) qualificação das discussões e das ações; 2) fortalecimento do quadro funcional; 3) valorização dos profissionais; 4) padronização dos processos e 5) espaço de mediação de conflitos.

Para os entrevistados, a necessidade de instalação do NGT pauta-se na importância de qualificar as discussões e as ações dos profissionais da área da saúde. Nesse sentido, a gestão do trabalho em saúde distingue-se por essa especificidade e coloca o desafio de uma mudança que incorpore a qualificação, competência e responsabilização dos profissionais (Brasil, 2006b).

Se existisse um Núcleo de Gestão do Trabalho, este iria poder estar melhorando e qualificando estas discussões (E1).

Acredito que iria melhorar as atividades profissionais e o produto das suas ações (E2).

Esse núcleo, ao ser instituído, deve contemplar todos os trabalhadores do SUS do município por meio de uma política de desenvolvimentos dos profissionais e de ações de formação e qualificação, o que certamente irá facilitar a gestão do trabalho (Scalco; Lacerda; Calvo, 2010). Assim, percebe-se que os entrevistados mostram interesse pelos benefícios potenciais que o NGT poderá proporcionar a toda a comunidade.

O campo de atuação da gestão do trabalho em saúde pode ser configurado em um conjunto de atividades que envolvem o planejamento, a captação, a distribuição e a alocação de pessoas em postos de trabalho, com a qualificação requerida e com medidas que fortaleçam a fixação desses profissionais. Somada a esses fatores, a oferta de possibilidades de formação e capacitação que atendam às necessidades de desenvolvimento de competências para atenção à saúde de qualidade é outra característica fundamental para o campo da saúde e para os trabalhadores (Brasil, 2006b).

O fortalecimento do quadro funcional da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) do município estudado é outro benefício que o NGT poderia trazer aos trabalhadores da SMS. Os entrevistados entendem

que esse fortalecimento possibilitará avaliações de desempenho dos profissionais, o que resultará em melhorias nas relações de trabalho.

Vai fortalecer o quadro funcional da SMS, vai possibilitar avaliações... poderão ser avaliados e avaliar seu próprio desempenho, fortalecer relações de trabalho (E2).

Além de melhorar o ambiente de trabalho, por meio do fortalecimento das relações de trabalho, a qualidade da atenção e a satisfação dos trabalhadores, nesse cenário dependerá de como a gestão irá facilitar o diálogo e reforçar a interação criativa entre profissionais e serviços de saúde (Carvalho; Cunha, 2009; Sá; Azevedo, 2010).

A avaliação de desempenho, no entanto, deve ser entendida como instrumento **do processo de trabalho**, permitindo indicativos de aperfeiçoamento e adequação para a produção do cuidado em saúde. Em que pese seu caráter classificatório, a avaliação de desempenho pode representar um instrumento que favoreça o trabalhador, o gestor e o serviço, ao indicar ajustamentos, necessidades de capacitação e condições de trabalho (Pierantoni et al., 2011).

Nesse cenário, o processo avaliativo serve como um dos mecanismos para transformações no âmbito funcional das organizações públicas, podendo ser usado no sentido de averiguar deficiências e proporcionar políticas de desenvolvimento profissional (Pierantoni et al., 2011). Assim, entende-se que a avaliação de desempenho pode ser um instrumento adotado no NGT para os trabalhadores do SUS, porém deve-se ter o cuidado para que ele não adquira um caráter punitivo, o que em nada contribui para a qualidade das atividades realizadas pelos trabalhadores.

Entende-se que um ambiente no qual permeia o diálogo e há o estímulo para a capacidade criativa do trabalhador pode contribuir para a permanência do profissional em seu posto de trabalho, além de propiciar a valorização desse trabalhador.

Seria uma forma do profissional se sentir valorizado, viabilizando investimentos nesta área (E3).

Acho que é importante e até indispensável para a valorização e capacitação dos servidores, para que isso possibilite um atendimento mais humanizado (E4).

Mudanças constantes de profissionais podem gerar interrupção nas atividades e dificultar o vínculo dos profissionais com os usuários e a comunidade, significando que a gestão não está conseguindo equilibrar as necessidades e expectativas dos profissionais com as dos serviços (Scalco; Lacerda; Calvo, 2010; Hennington, 2008). Dessa forma, a valorização do trabalhador representa um dos fatores determinantes para a sua motivação e manutenção nos serviços.

Nesse contexto, os entrevistados acreditam que a real valorização dos servidores da área da saúde a partir da instalação do NGT possibilitará a satisfação dos trabalhadores e, em decorrência, um atendimento mais humanizado à população. Desse modo, a melhoria da qualidade da assistência e consequente satisfação do usuário são resultantes do modo de gestão do trabalho desenvolvido nos serviços, cujo protagonista nesse processo é o trabalhador da saúde. Partindo-se dessa ideia, considera-se que humanizar é ofertar atendimento de qualidade, articulando os avanços tecnológicos com acolhimento, com melhoria dos ambientes de cuidado e das condições de trabalho dos profissionais (Hennington, 2008).

A padronização dos processos de seleção e contratação é percebida por um entrevistado como um aspecto positivo, caso houvesse o estabelecimento do NGT no município.

Seria bem interessante porque hoje a gente não dispõe de um padrão na contratação e na seleção de pessoas. Eu acho que seria bem importante aqui no nosso município (E3).

No Brasil, o trabalhador tem-se deparado com vários aspectos no decorrer dos anos, pois são muitas as situações de trabalho caracterizadas por diversos estágios de incorporação tecnológica, diferentes formas de organização e gestão, relações e formas de contrato de trabalho, que se refletem sobre o viver, o adoecer e o morrer dos trabalhadores (Fernandes, Assunção; Carvalho, 2010). Dessa maneira,

a precarização do trabalho caracteriza-se pela desregulamentação e perda de direitos trabalhistas e sociais, a legalização dos trabalhos temporários e da informalização do trabalho.

É nesse sentido que a instalação do NGT irá atuar, tendo em vista que a gestão de recursos humanos é composta por um conjunto de ações que envolvem a contratação dos trabalhadores, a capacitação, a avaliação, a remuneração e o desenvolvimento de um ambiente de trabalho adequado (Mendonça et al., 2010; Scalco; Lacerda; Calvo, 2010). Dessa forma, entende-se que a padronização dos processos de contratação faz-se necessária, bem como a efetivação do NGT no município.

Na percepção de um coordenador entrevistado, a criação do NGT propiciaria um espaço neutro para a mediação de conflitos, quando necessário.

Este núcleo também iria gerar um espaço para mediação de conflitos de uma forma mais imparcial (E6).

Evidencia-se nessa fala que muitas vezes o trabalhador sente a necessidade de um espaço para resolver algumas questões de relacionamento com os colegas. Esse espaço deve propiciar a fala, a escuta, e que principalmente esteja livre das relações de poder, o que certamente facilitaria a resolução de alguns conflitos. Caso, no entanto, a criação desse espaço de trocas e de decisões não ocorra, a gestão pode produzir fragmentação das equipes, além de ações de saúde desarticuladas com as propostas do SUS (Carvalho; Cunha, 2009).

No município estudado notou-se que a gestão da SMS já vem há alguns meses trabalhando com os profissionais a possibilidade de instituição de um NGT. Dessa forma gestores, coordenadores das políticas de saúde e trabalhadores de toda a rede SUS constroem juntos o desejo de um espaço para reconhecimento dos trabalhadores, qualificação profissional e, conseqüentemente, maior qualidade de atendimento e acesso aos usuários. Fica claro nesta categoria que todos os coordenadores entrevistados reconhecem a importância de um Núcleo de Gestão do Trabalho na saúde como estratégia de valorização e qualificação dos trabalhadores.

Considerações Finais

Após análise das entrevistas, identifica-se nas falas dos coordenadores o desejo de estabelecer de um Núcleo de Gestão do Trabalho, além de reconhecerem a importância desse espaço para qualificação da gestão e dos trabalhadores.

É possível identificar que todos os coordenadores de saúde entrevistados percebem o Núcleo de Gestão do Trabalho como forma de valorização e qualificação profissional dos trabalhadores. Podemos vislumbrar que provavelmente o NGT ganhará forma muito em breve, uma vez que estão presentes neste processo todos os fatores necessários para que este projeto se torne real: participação conjunta da gestão e trabalhadores, além de um desejo presente em todos eles: um Sistema Único de Saúde com mais qualidade para trabalhadores e usuários.

Levando-se em conta que está em andamento uma transformação significativa no âmbito da gestão do trabalho no SUS, faz-se necessário considerar fatores relevantes no processo dessas mudanças, que incluem o desenvolvimento de novas competências dos trabalhadores, redefinição das formas de recrutar, selecionar, treinar e manter os profissionais em suas respectivas atividades. Para tanto é necessário um esforço em conjunto com o setor de recursos humanos que tradicionalmente executa esse trabalho.

Finalmente, é necessária a definição das funções típicas do Estado que orientem a relação com o mercado de trabalho para todos os municípios brasileiros, capacitando-os para o exercício da Gestão do Trabalho na Saúde. Além disso, destaca-se a necessidade de mais estudos sobre o assunto, o que certamente propiciará discussões e reflexões mais aprofundadas sobre o tema.

Referências

- BRASIL. Ministério da Saúde. *Portaria n° 399/GM, de 22 de fevereiro de 2006*. Divulga o Pacto pela Saúde 2006 – Consolidação do SUS e aprova as Diretrizes Operacionais do Referido Pacto. Brasília, DF, 2006a.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. *Resolução n° 196, de 10 de outubro de 1996*. Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Brasília, DF, 1996.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. *Gestão do trabalho e da regulação profissional em saúde: agenda positiva do Departamento de Gestão e da Regulação do Trabalho na Saúde*. 3. ed. Brasília, DF, 2009.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Expansão da Atenção Básica nas grandes cidades e a Especialização em Saúde da Família como estratégia para sua viabilidade. *Cad. RH Saúde*, Brasília, DF, v. 3, n. 1, p. 188, mar. 2006b.
- CARVALHO, S. R.; CUNHA, G. T. A gestão da atenção na saúde: elementos para se pensar a mudança da organização na Saúde. In: CAMPOS, G. W. S. et al. *Tratado de Saúde Coletiva*. São Paulo: Hucitec; Rio de Janeiro: Fiocruz, 2009. p. 837-868. (Saúde em debate, v. 170).
- FERNANDES, R. C. P.; ASSUNÇÃO, A. A.; CARVALHO, F. M. Mudanças nas formas de produção na indústria e a saúde dos trabalhadores. *Ciênc. Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 15, supl. 1, p. 1.563-1.574, 2010.
- HENNINGTON, E. A. Gestão dos processos de trabalho e humanização em saúde: reflexões a partir da ergologia. *Rev. Saúde Pública*, São Paulo, v. 42, n. 3, p. 555-561, 2008.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. IBGE. *Cidades*. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1>>. Acesso em: 7 set. 2011.
- LACAZ, F. A. C. et al. Qualidade de vida, gestão do trabalho e plano de carreira como tecnologista em saúde na atenção básica do Sistema Único de Saúde em São Paulo, Brasil. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 26, n. 2, p. 253-263, fev. 2010.
- MENDONÇA, M. H. M. et al. Desafios para gestão do trabalho a partir de experiências exitosas de expansão da Estratégia de Saúde da Família. *Ciênc. Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 15, n. 5, p. 2.355-2.365, 2010.

MINAYO, M. C. S. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 10. ed. São Paulo: Hucitec, 2007.

PIERANTONI, C. R. et al. Avaliação de desempenho: discutindo a tecnologia para o planejamento e gestão de recursos humanos em saúde. *Rev. Esc. Enferm. USP*, São Paulo, v. 45, n. esp., p. 1.627-1.631, 2011.

PIERANTONI, C. R. et al. Gestão do trabalho e da educação em saúde: recursos humanos em duas décadas do SUS. *Physis*, Rio de Janeiro, v. 18, n. 4, p. 685-704, 2008.

PINTO, I. C. M.; TEIXEIRA, C. T. Formulação da política de gestão do trabalho e educação na saúde: o caso da Secretaria Estadual de Saúde da Bahia, Brasil, 2007-2008. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 27, n. 9, p. 1.777-1.788, set. 2011.

SÁ, M. C.; AZEVEDO, C. S. Subjetividade e gestão: explorando as articulações psicossociais no trabalho gerencial e no trabalho em saúde. *Ciênc. Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 15, n. 5, p. 2.345-2.354, 2010.

SCALCO, S. V.; LACERDA, J. T.; CALVO, M. C. M. Modelo para avaliação da gestão de recursos humanos em saúde. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 26, n. 3, p. 603-614, 2010.

SILVEIRA, D. S. et al. Gestão do trabalho, da educação, da informação e comunicação na atenção básica à saúde de municípios das regiões Sul e Nordeste do Brasil. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 26, n. 9, p. 1.714-1.726, set. 2010.

Recebido em: 27/7/2012

Aceito: 23/10/2012