

BOAS MANEIRAS: CURSOS LIVRES NÃO CORPORATIVOS GRATUITOS DE ETIQUETA ONLINE

GOOD MANNERS: FREE NON-CORPORATE ONLINE ETIQUETTE COURSES

Tulio Villafane-Fernandez
Universidad de Sevilla - US¹

RESUMO

Este artigo levanta os cursos livres não corporativos gratuitos de etiqueta disponíveis online em diferentes plataformas de educação a distância - EaD. Objetivo: investigar como se organizam e quais são os conteúdos programáticos relevantes dos cursos online de etiqueta assim como levantar como as escolas disponibilizam e ofertam as respectivas formações. Para esta pesquisa exploratória, a metodologia utilizada neste estudo foi a revisão bibliográfica, quanto à abordagem trata-se de uma pesquisa qualitativa. Foram analisados dezenove portais ofertados por mecanismo de busca para a busca com os seguintes descritores “cursos online grátis brasil, etiqueta, certificado”. Resultados: foram encontrados dois perfis de cursos de etiquetas: etiqueta social e etiqueta profissional. A partir desses perfis, foram descritos os principais temas presentes no conteúdo programático.

Palavras-chave: Cursos de Etiqueta; EaD; Conteúdos programáticos; Cursos livres.

ABSTRACT

This article explores free non-corporate online etiquette courses available on various distance education platforms. The objective is to investigate how these courses are structured and what relevant program contents they offer, as well as to understand how schools make these courses available. For this exploratory research, the methodology used in this study was literature review, and the approach employed was qualitative research. Nineteen portals were analyzed retrieved through search engines using the following keywords: "free online courses Brazil, etiquette, certificate." Results revealed two types of etiquette courses: social etiquette and professional etiquette. Based on these types, the primary themes within the program content were described.

Keywords: Etiquette courses; Distance Education; Programmatical contents; Non-Corporate Courses.

RESUMEN

Este artículo examina los cursos gratuitos no corporativos de etiqueta disponibles en línea en diferentes plataformas de educación a distancia (EaD). Objetivo: investigar cómo se organizan y cuáles son los contenidos programáticos relevantes de los cursos en línea de etiqueta, así como determinar cómo las escuelas ofrecen sus respectivas capacitaciones. Para esta investigación exploratoria, la metodología utilizada en este estudio fue la revisión bibliográfica; en cuanto al enfoque, se trata de una investigación cualitativa. Se analizaron diecinueve portales ofrecidos mediante un mecanismo de búsqueda con los siguientes descriptores: "cursos en línea gratuitos Brasil, etiqueta, certificado". Resultados: se encontraron dos perfiles de cursos de etiqueta: etiqueta social y etiqueta profesional. A partir de estos perfiles, se describieron los principales temas presentes en los contenidos programáticos.

Palabras clave: Cursos de etiqueta; Educación a distancia; Contenidos programáticos; Cursos libres.

¹ Doutorando em Educação pela Escuela Internacional de Doctorado da Universidad de Sevilla – US, Mestre em Educação pela Universidade de Brasília – UnB. Faculdade de Educação, Campus Darcy Ribeiro, Brasília-DF, Brasil - Cep: 70.910-900. ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-5797-8718> . ID Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9801404540549755> . E-mail: tuliovillafane@gmail.com

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Existe um extenso e diversificado mercado para formação profissional a distância (online) no Brasil. Grandes instituições de ensino, públicas e privadas, já adotaram a segmentação virtual como uma estratégia de ampliação e diversificação de mercado e público. A tendência, que já se consolidava gradualmente ao longo da última década, foi posta aos limites durante a crise político-sanitária do coronavírus – tensionando estrutura, técnica e conhecimentos sobre a virtualização das ações pedagógicas.

Atualmente, instituições de ensino superior tradicionais, universidades públicas e privadas e cursos de pós-graduação disputam público para seus cursos na modalidade educação a distância (EaD), investindo na diversificação de cursos, de propostas pedagógicas e flexibilizando formas de ingresso. O público da EaD é de maioria "feminino, pertence às classes C, D e E e está nos cursos de Licenciatura" (ABED, 2022), mas com a pandemia, passou a atender uma parcela maior das classes A e B. Este movimento passou a ser visível desde 2016, ano em que o número de matrículas em cursos presenciais entrou em queda, enquanto as inscrições em cursos na modalidade EaD aumentaram (INEP, 2022).

Almeida Brito (2020), em relação aos cursos universitários de curta duração, explica que cursos de curta duração têm o potencial de complementar ou preencher as lacunas formativas das graduações dado a diversidade e quantidade de conteúdo a serem estudados em um curso superior. Assim sendo, os cursos de curta duração atendem a necessidade de suprir ou complementar as demandas não atendidas na formação programática.

Por outro lado, existe outro mercado formativo, com cursos de curta ou média duração, que ocupam um lugar nebuloso entre carências formativas de nível superior e a necessidade de desenvolvimento pessoal e profissional para milhares de pessoas. Esses cursos podem servir a formação, atualização ou representar um diferencial curricular – na intensa disputa de inserção ou recolocação no mercado de trabalho.

Estes cursos eram conhecidos por ocupar uma pequena escola de bairro e faziam (fazem) parte do imaginário formativo dos pais para seus filhos. Segundo Sabatino (2022), os Cursos Livres técnicos se estenderam nacionalmente a partir de um modelo de franquias, têm duração média de um ano a um ano e meio, com uma aula por semana e carga horária entre 128 a 180 horas. O autor explica que estes cursos são frequentados por um público diverso, "especialmente jovens se preparando para o primeiro emprego" (Sabatino, 2022).

Além do modelo de franquias e de cursos locais (escola de canto, de violão, de matemática etc.), entidades e organizações também promovem formações dentro deste modelo, como é o caso

Boas maneiras: cursos livres não corporativos gratuitos de etiqueta online

de cursos EaD do Sistema S, como o Senac, ou cursos do Centro Integração Empresa-Escola CIEE.

Os chamados cursos livres não são uma novidade formativa. Eles são regidos pela Lei nº 9.394/96 (BRASIL, 1996) e pelo Decreto nº 5.154/04 (BRASIL, 2004) a nível nacional e por outros regramentos a nível estadual. Um exemplo são as franquias de idiomas ou de informática presentes em diversas cidades brasileiras. Por outro lado, cursos como datilografia vão se tornando raros, enquanto surgem cursos como robótica para crianças e criação de jogos.

Segundo a Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED) estes cursos EaD podem ser categorizados em duas modalidades: os Cursos Livres não Corporativos - curso que não precisa de autorização de órgão normativo para ser oferecido a qualquer público interessado vinculado ou não a uma instituição; e os Cursos Livres Corporativos - são cursos EAD, em geral gratuito, que não precisam de autorização de órgão normativo mas são oferecidos exclusivamente a funcionários, clientes ou fornecedores de uma instituição/empresa (ABED, 2022).

A diferença das graduações EaD ou semipresenciais, dos cursos de formação profissional, cursos técnicos ou pós-graduações EaD (que são regidos e ordenados por diversos mecanismos), este artigo pretende explorar este outro modelo de cursos: exclusivamente online, geralmente de curta duração (de 10 a 20 horas), voltado para a inserção e atualização profissional, e que podem ser enquadrados nesse grande guarda-chuva legal das normas anteriormente citadas. Um nicho dentro de um nicho da EaD.

Grandes instituições nacionais e internacionais (como a Google, a Universidade de Harvard, ou o Massachusetts Institute of Technology) proporcionam modelos destes cursos para estudantes de toda parte do mundo – apenas a um cadastro de distância – de forma gratuita e aberto a todos. A Fundação Getulio Vargas – FGV, por exemplo, é um grande e conhecido ator dentro desse campo no Brasil. Desde 2008 a FGV vem oferecendo em parceria com a OEG – Open Education Global cursos gratuitos online. Segundo os dados da Fundação, foram mais de 16 milhões de estudantes com mais de 8,5 milhões de certificações emitidas.

Ainda que o caráter gratuito destes cursos não denuncie seu apelo comercial, o mercado potencial visto no fluxo de pessoas chama a atenção de outras empresas. Os cursos de curta duração da FGV podem receber patrocínio de empresas privadas, como é o caso do curso "Como fazer investimentos 1", parceria com a empresa ICATU que atingiu mais de 377 mil pessoas; ou curso "Cyberbullying", com mais de 22 mil inscrições, patrocínio da associação NIC.BR (FGV, 2022).

O Governo Federal, inclusive, apresenta dois portais em que disponibiliza essas formações, o primeiro sobre o nome de "Capacitação a Distância" e o segundo por meio da Plataforma Aprenda Mais do Ministério da Educação. Estes cursos (ou “capacitações”) apresentam duração

geralmente entre 20 e 40 horas, e tratam de temas em diversas áreas do conhecimento. Não são acompanhados de tutores e emitem certificados após o cumprimento da maioria da atividade proposta (BRASIL, 2022).

Além de empresas, instituições e governos - nacionais e internacionais - existem outros atores que participam desse mercado projetando-se a partir da internet. A diversidade de agentes criando estes modelos de cursos aponta que não existe uma regulamentação específica em relação a esse tema, ou não suficientemente adequada para as transformações tecnológicas. Está tudo regulado pelas mãos invisíveis do mercado.

Não é difícil pensar, por exemplo, que um cidadão com um mínimo de conhecimento em internet crie sua própria escola de formação profissional online - com certificado - independentemente de qualquer critério de qualidade. O mesmo questionamento também é válido para a aparente liberdade irrestrita de temas para as formações.

Desse vazio de informações ou regras a respeito desses cursos, surgem muitos questionamentos: quais cursos são esses? Eles estão vinculados a grupos educativos ou de investimento em âmbito nacional ou internacional? Como são regulamentados, regulados ou autorizados? Quais instituições definem os critérios da criação e qualidade dos cursos? Seriam esses cursos um ato de bondade de empresas?

No âmbito internacional, surge outra camada de questionamentos. Alguma norma se aplica para as formações realizadas fora do país ou criadas/gerenciadas internacionalmente com o público brasileiro como alvo?

Ainda que uma atividade possa se organizar mais livremente, não por isso deixa de ter um diálogo e impacto social, ainda mais se tomarmos em conta que a busca por essas formações alcança milhares de pessoas em todo o país.

No entanto, existem poucas referências acadêmicas ou estatísticas sobre o funcionamento dos cursos de formação de curta duração online. As investigações sobre os cursos livres de formação se concentram em torno dos cursos presenciais e online nos campos da aquisição linguística.

A presente pesquisa exploratória, com o interesse de iluminar o funcionamento destas formações de curta duração, realiza aproximação por um nicho específico dentro desta rede de ofertas. Serão analisados cursos de formação de curta duração da área de etiqueta para entender como são distribuídos, estruturados e apresentados ao público. O desenho investigativo analisa o conteúdo programático em diferentes “escolas” (cursos / portais virtuais), visando mapear o campo das formações de curta duração, visualizar recorrências e reconhecer suas características.

Este artigo está organizado em quatro tópicos a partir desta introdução. Adentramos o tema a partir de um breve levantamento do conceito de etiqueta, da história da etiqueta e, por fim, dos

Boas maneiras: cursos livres não corporativos gratuitos de etiqueta online

cursos de etiqueta no Brasil. O terceiro tópico, metodológico, descrevemos e justificamos a seleção dos cursos de etiqueta analisados e as bases legais que sustentam esses cursos; no quarto tópico elaboramos a discussão sobre os cursos e os conteúdos programáticos publicizados online; e, para encerrar, as considerações finais.

ETIQUETA PARA QUEM?

Os “cursos de etiqueta” se adaptaram às novas tecnologias. O mapeamento inicial do campo nos mostrou que eles podem ser encontrados nas modalidades presencial ou virtual, individual ou em grupos, através da interação direta com o professor ou assíncrono (acesso ao registro gravado anteriormente). Os formatos também se multiplicam: palestras, seminários, cursos de curta duração ou livros impressos, audiolivros ou ebook.

Os temas e públicos também são variados, longe de uma antiga ideia de etiqueta para membros da elite econômica, ou dos cursos de etiqueta para mulheres predominantes no século passado, muitos dos novos cursos têm como público-alvo o trabalhador.

A consolidação da atual etapa do capital, em que a precarização do trabalho se confunde com o empreendedorismo, assume de vez a figura do *self-made man* e sua responsabilização individual das conjunturas sócio-políticas e econômicas (Garcia, 2021). A incessante cobrança por desempenho, disponibilidade e atualização se somam a uma quantidade inimaginável de desafios (profissionais e pessoais) que até bem pouco tempo seriam impensáveis (Egger-Moellwald, 2020). Conhecer as convenções socioprofissionais e regras de etiqueta acabam por se tornar algo próximo a um currículo oculto (Libâneo, 2003) da qualificação profissional.

A história da etiqueta

A etiqueta pode ser definida como o conjunto de regras que regem o comportamento em sociedade. É um modo de ser, estar e parecer situacional, atento às normas predeterminadas e as relações mais ou menos explícitas entre os diversos agentes sociais. Esse conjunto de regras estão associadas ao ambiente e à transmissão de conhecimento específicos e são transmitidas mediante modo de falar, gestos, apresentação, atitude ou vestimentas - entre outros elementos.

As boas maneiras também estão associadas ao ambiente que o indivíduo vive (sociedade), as regras sociais e a transmissão de conhecimentos. Brás (2014, p. 112) explica que “o que somos resulta das interações com o mundo num determinado momento histórico. Ele é que vai dizer o que devemos procurar fazer e ser”.

Segundo Acosta (2008, p. 1), as regras de etiqueta “devem estar enraizadas no respeito ao próximo, na delicadeza, no bom senso e nos bons modos, contribuindo de maneira perceptível no

convívio entre as pessoas”, além disso, cortesia e humanidade são características fundamentais de uma pessoa educada (Figueiredo, 2007).

De acordo com o dicionário Michaelis (2022) a etiqueta é o “Conjunto de regras, normas e estilo observado em ocasiões geralmente formais”. São elementos ou performances dentro de um sistema de comunicação entre pares iniciado nos mesmos sistemas de signos: por um lado há quem represente, por outro aqueles que são capazes de decifrar o código. Essas regras são transmitidas mediante modos de falar, gestos, apresentação, atitudes e entre outros elementos visuais e performáticos considerados adequados em uma determinada situação.

As regras de etiqueta existem no mundo desde a idade antiga. Segundo Castro (1997, p. 11), as primeiras regras de convivência registradas se tratam de um papiro egípcio de 2500 a.C., denominado “As Instruções de Ptah-hotep”. Alguns séculos mais tarde, as leis egípcias se tornam a base para a elaboração do velho testamento e de regras de conduta dentro do cristianismo.

Na Europa medieval as regras de etiqueta e vestimenta se tornam um importante signo de distinção e reconhecimento para a nobreza. Segundo Castro (1997), na França, mesmo no contexto final das monarquias absolutas para a formação dos Estados-Nações, a preocupação com os bons modos ainda era forte. Em 1885, por exemplo, foi publicado em Paris *L’Etiquette Officielle et Diplomatique à la Cour du Quirinal*, um manual de boas maneiras com regras comportamentais rigorosas em que se previa também punições severas para o seu não cumprimento.

Conforme Cecchin e Cunha (2007), no final do século XIX diversos manuais de etiqueta circulavam, com a intenção de formar uma burguesia emergente. No entanto, foi nas primeiras décadas do século XX que o assunto etiqueta teve importância institucional, adentrando os currículos das escolas normais. Passaram a fazer parte do material didático livros que tinham como conteúdo a educação moral e cívica, trabalhos manuais, didática e boas maneiras.

Nos anos 1960 e 1970, personagens como o jornalista paulista Marcelino de Carvalho (1905-1978), ultrapassaram a fama de “cronista social”, tornando-se referência na “arte das boas maneiras” em todo país. Marcelino de Carvalho escreveu diversos livros sobre o tema, como *ABC de Boas Maneiras*, *A Arte de Beber*, *A nobre Arte de Comer*, *Guia de Boas Maneiras*, *Só para homens* e *Snobérrimo* (Muniz Junior, 2014).

Desenhando uma linha cronológica de autores que se preocuparam com esse processo civilizador nacional (Elias, 1994), poderíamos incluir diversos personagens, a começar por D. João VI - que trouxe os costumes imperiais lisboeta - até a icônica Danuza Leão e alguns de seus pares contemporâneos. Todos foram responsáveis por construir esse jeitinho açucarado do requinte tupiniquim.

No final do século XIX diversos manuais de etiqueta circulavam, com a intenção de formar uma burguesia emergente, que pretendia diferenciar por meio dos hábitos (Cecchin; Cunha, 2007).

Boas maneiras: cursos livres não corporativos gratuitos de etiqueta online

No entanto, foram as primeiras décadas do século XX que o assunto etiqueta teve importância nos currículos das escolas normais, neste período foram utilizados livros que tinham o conteúdo didático de aulas como: educação moral e cívica, trabalhos manuais, didática e boas maneiras.

Segundo Acosta (2009, p.6) o entendimento sobre o que é etiqueta também passa por uma transformação, se em alguns períodos da história ela foi instrumento de discriminação a serviço da elite, hoje sua importância tem sido reconhecida de uma maneira prática. Para o autor, saber como ter boas maneiras no mundo moderno já pode ser considerado uma vantagem pessoal. Assim, manter os bons hábitos e costumes é considerado relevante porque viabiliza que a vida em sociedade seja mais harmônica (Acosta, 2006).

Para essa pesquisa saímos dos clássicos manuais e crônicas semanais de etiqueta para observar os cursos de etiqueta online, mais precisamente sobre os cursos de Educação a Distância (EaD) sobre etiqueta. Três décadas depois que as telas invadiram o particular e o privado da sociedade, é interessante pensar se a tecnologia trouxe “outros modos de conhecimento e de regulação social na perspectiva de uma nova sociedade” (Lévy, 1990, p.17) ou se apenas se tornou um espaço de reprodução dos antigos hábitos.

Além disso, os cursos online de etiqueta, objeto de estudo desta pesquisa, estão ao alcance de qualquer pessoa mediante a utilização da educação à distância. De acordo com Luckesi (2001), a EaD pode ser considerada um importante instrumento que incentiva o compartilhamento e a dispersão do conhecimento e das informações. As principais vantagens da EaD são a flexibilidade de horários dos estudos e a possibilidade de se chegar até regiões distantes e de difícil acesso.

Novos espaços para a etiqueta

O conhecimento sobre etiqueta pode ser um diferencial para as pessoas melhorarem suas vidas, tanto no campo pessoal como na área profissional. O desenvolvimento das habilidades de convivência é essencial para o sucesso pessoal, uma vez que “desde seu nascimento até sua morte, o ser humano vive em constante interação com seu meio ambiente, recebendo e exercendo influências em suas relações com ele” (Chiavenato 2002, p. 495).

O mercado de trabalho - reforçado pelo contexto das reformas neoliberais e acirramento das condições de trabalho - passou a exigir uma série de diferenciais relacionados a comportamentos, atitudes e apresentação dos profissionais em um processo de complexificação das qualificações. Nesse contexto, Pereira (2003, p. 21) explica que a etiqueta se transforma em um instrumento de barganha, seja de melhores condições de trabalho, ingresso e movimentação em círculos sociais diferenciados, ou mesmo para redefinir noções há muito tempo sedimentadas.

O mundo moderno não permite mais dissociar atitudes e comportamentos usados nas relações profissionais daqueles usados nas relações sociais. Segundo Egger-Moellwal (2020), saber

se comportar, comer corretamente, conversar ou se vestir são fatores relevantes no dia a dia do executivo. Apesar do ambiente profissional ser competitivo, a cordialidade e as boas maneiras são comportamentos favoráveis para qualquer tipo de empresa: “ambientes e pessoas que mantêm relações estáveis e acolhedoras tendem a favorecer percepções positivas e tomadas de decisão mais acertadas” (Egger-Moellwald, 2020).

O tratamento cortês no cotidiano da empresa é extremamente necessário e saudável. As regras de etiqueta aplicadas ao contexto empresarial estão relacionadas com o uso de vestimentas adequadas, se portar com educação e ter bons modos. Segundo Barbosa (2013) a compreensão das normas de etiqueta passou a ser um instrumento para a ascensão profissional, levando em consideração que o mercado de trabalho está cada vez mais competitivo.

Segundo Guimarães (2001, p.45), “possivelmente, a mais poderosa ferramenta de ascensão profissional é a habilidade de se relacionar”. O desenvolvimento de uma melhor compreensão sobre etiqueta, seja nos aspectos profissional e social, mediante um curso EaD, pode resultar no diferencial que garantam a contratação e as habilidades para alcançar melhores posições.

Moller (2002) defende ainda que um ambiente onde as pessoas zelam pelo respeito mútuo, boa comunicação, altos padrões éticos, tolerância, confiança, segurança, ênfase nos pontos fortes das pessoas, bom humor, cordialidade e pela prioridade dedicada às pessoas eleva o nível de desempenho humano da organização.

Estar adequado às regras de etiqueta transmite credibilidade, e isso traz um efeito positivo sobre o profissional. Neste sentido, este artigo explora os conteúdos programáticos dos cursos online de etiquetas e indica aspectos interessantes dentro dessa área que devem ser considerados.

OS PORTAIS E OS CURSOS

Inicialmente, para seleção e delimitação da mostra - os cursos de etiqueta online -, o corpo dessa investigação foi composto pelos dez primeiros itens ofertados pelo motor de busca Google para o resultado da pesquisa com os seguintes descritores: “cursos online grátis brasil, etiqueta, certificado” - sem restringir a busca com nenhum operador.

Neste primeiro momento foram considerados os dez primeiros resultados - levando em consideração o funcionamento dos motores de busca e a menor probabilidade de acesso à medida que os resultados avançam nas páginas de consulta. A opção do motor de busca se dá pela representatividade de mercado. O Google é uma ferramenta técnica e tecnológica e apresenta resultados que são afetados por uma série de critérios como histórico de navegação prévio entre outros - mesmo que a busca tenha sido feita em modo anônimo.

No entanto, a mostra foi ampliada devido a repetição do conteúdo programático nos cursos de etiqueta. Dessa forma, em um segundo momento da pesquisa, foram ampliados os resultados

Boas maneiras: cursos livres não corporativos gratuitos de etiqueta online

ofertados pelo motor de busca até a quarta página de resultados. Cada página de resultados elenca dez itens - além dos anúncios -, levando a uma mostra de quarenta escolas.

Entre a mostra apareceram cursos presenciais; cursos online; cursos pagos e os cursos gratuitos. Dessa forma, a amostra inicial foi reduzida de 40 cursos para 19, eliminando os resultados que não descrevessem cursos online e gratuitos com a possibilidade de certificação - ainda que por meio do pagamento de uma taxa.

Base legal

As plataformas analisadas eximem-se legalmente citando alguns regramentos específicos (cada um à sua maneira) - as informações legais geralmente estão nas mesmas páginas dos cursos, mas podem vir como um *hiperlink* para outra sessão mais detalhada:

O MEC regulamenta apenas cursos de graduação e pós-graduação. As Secretarias Estaduais de Educação regulamentam cursos de ensino médio e técnicos profissionalizantes. Cursos livres não se enquadram como cursos de graduação, pós-graduação ou técnico profissionalizantes. Os cursos que disponibilizamos no site (...) são cursos livres, de qualificação /atualização profissional. (A Nossa Escola, 2023)

Além da lei citada anteriormente, outro regulamento frequentemente citado é o Decreto Presidencial nº 5.154/04 que especifica pontos da Lei nº 9.394/96 - Diretrizes e bases da educação nacional (ainda que em nenhuma destas normas imprima a expressão “Cursos Livres” literalmente):

Nosso certificado é um documento válido em todo Brasil, é conformidade com a Lei nº 9.394/96 e Decreto Presidencial nº 5.154/04 e emitido de acordo com os critérios do Ministério Público de MG. (WR Cursos, 2023)

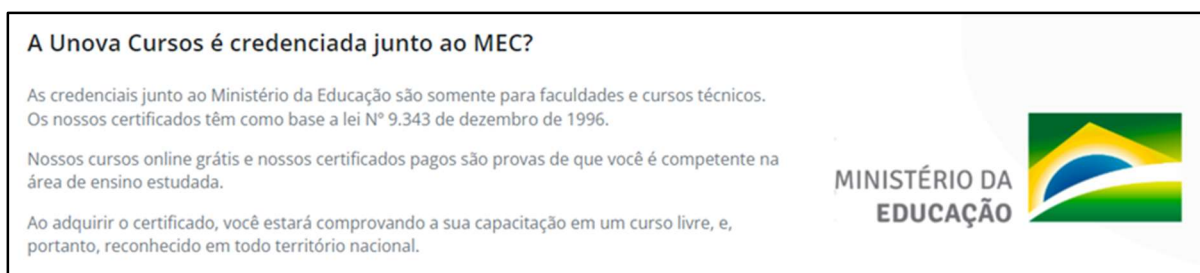
Ou

São normatizações legais de nossos cursos livres ainda, o Decreto Presidencial nº 5.154 de 23 de julho de 2004 e as normas da Resolução CNE nº 04/99 – MEC (art. 7º, § 3º e art.11) de 7 de outubro de 1999. (A Nossa Escola, 2023)

Tudo indica que os cursos livres se acomodam em algum lugar dentro do sistema educacional que não são *o suficiente para serem algo específico nem tão pouco para não serem nada*. Os certificados, nesse entendimento, passam a operar no plano da fé, à mercê discricionária dos Recursos Humanos (RHs) das empresas. Nas palavras da instituição citada anteriormente, “O certificado tem validade para fins curriculares e em provas de títulos” (A Nossa Escola, 2023) - para o profissional liberal moderno, que corre atrás de seus sonhos, acrescentamos desde nossa parte.

Por outro lado, a própria exposição das leis sinaliza a adequação legal para o consumidor, como um atestado de credibilidade. Um exemplo de tal estratégia pode ser visto no portal do curso Unova Cursos (Figura 1):

Figura 1 – Estratégias de comunicação ambíguas



Fonte: retirado da página principal do portal da escola Unova Cursos (2023).

Na imagem aparecem nome e símbolo oficial do Ministério da Educação associado ao curso (em negrito). Os elementos verbais e imagéticos não se comunicam, gerando uma dissonância entre o que é visto (símbolo) e o verbal (credenciado). Da mesma forma, a resposta a pergunta em questão (“A Unova Cursos é credenciada junto ao MEC?”) é respondida apenas de maneira indireta.

Por outro lado, a falta legal impede uma análise ou descrição dos mecanismos de controle de qualidade e confiabilidade desses cursos, uma vez que não são fiscalizados pelo MEC ou outro órgão.

Metodologia de ensino

Todos os cursos selecionados nesta pesquisa são realizados na modalidade a distância - EaD. Para entender a metodologia de ensino empregada por eles, apresentamos de forma ilustrativa a metodologia publicizada em dois desses cursos.

Os cursos de etiqueta da CF Cursos são totalmente online. Nas palavras do curso, o cliente adquire o direito/benefício de "estudar no conforto de sua casa, nos dias e horários desejados" podendo agendar a avaliação de conclusão do curso "quando se sentir preparado". A aprovação e certificação são resultados da aprovação com 60% de uma avaliação de múltipla escolha contendo dez questões (CF Cursos, 2023).

Expressões como "conforto de sua casa", "dias e horários desejados" e "se sentir preparado" (CF Cursos, 2023) ajudam a criar um sentido de liberdade e flexibilidade comum na educação liberal (Álvares, 2015). É coerente com a construção de um trabalhador ideal que, em seus horários não laborais, deve abdicar do descanso e da família em favor do aperfeiçoamento.

Da mesma forma, no curso Pensar Cursos o campo semântico das adjetivações presentes na metodologia publicizada no portal orientam o estudante neste mesmo sentido. O cliente poderá estudar “de forma autônoma”. As formações estão disponíveis 24 horas por dia: “você terá o tempo

Boas maneiras: cursos livres não corporativos gratuitos de etiqueta online

que quiser para fazer o estudo do conteúdo” (Pensar Cursos, 2023) contando que se tenha acesso aos meios tecnológicos.

A disponibilidade do conteúdo educacional online - ainda que não seja uma inovação ou uma exclusividade desse tipo de serviço - é elencado como parte dos benefícios de se contratar um curso de curta duração. Porém, ainda que o aumento da oferta de formação signifique um avanço nas possibilidades educativas individuais, nenhuma reflexão sobre a diminuição das horas de lazer ou descanso do trabalhador-estudante é feita (Lafargue, 2000).

A progressão dos estudos e a certificação aparecem como pontos mais importantes na descrição metodológica dos respectivos portais. A conclusão e a certificação do curso Pensar Cursos dependem de 60% de aprovação em avaliação. Se a taxa de aproveitamento do curso supõe uma resistência à inscrição de novos alunos-clientes, a empresa deixa claro que o "estudo e avaliação são simples", ainda assim o aluno que não atingir esse objetivo poderá "realizar a avaliação novamente". A preocupação está centrada na finalização dos cursos e não na verificação de aprendizagem.

CURSOS E CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Aplicado todos os critérios de exclusão dos cursos de etiqueta, a amostra final ficou composta de dezenove cursos - todos apresentados a seguir (Tabela 1).

Tabela 1 – Cursos de etiqueta

Nº	Cursos	Nome do curso	Carga horária	Certificado
1	ESCON Escola de Cursos Online	Boas Maneiras Cavalheirismo	e 8 a 280 horas	R\$ 39,90 (digital) R\$ 79,90
2	UP Cursos	Boas Maneiras Cavalheirismo	e 40	R\$ 59,90
3	Prime Cursos	Etiqueta Social	35 horas	R\$ 49,90 (digital) R\$ 54,90 + FRETE
4	Ensino Guia de Educação	Etiqueta Social	35 horas	-
5	CF cursos de Formação	Regras de Etiqueta Social	10, 20 ou 30hs	R\$ 79,90
6	WR Educacional	Regras de Etiqueta Social	10, 20 ou 30hs	R\$ 79,90
7	Cursos Rápido Grátis	Etiqueta Social	10, 20 até 60hs	R\$79,90
8	SETUS cursos	Etiqueta	40 horas	R\$ 49,90 (digital) R\$ 79,90
9	Cursos Iped	Etiqueta	80 horas	R\$ 59,90
10	GINEAD	Etiqueta Profissional	20 horas	R\$ 39,70
11	Certificado Cursos Online	Etiqueta Profissional	20 horas	R\$ 49,90

12	Gcursos	Etiqueta Profissional	20 horas	R\$ 39,70
13	A Nossa Escola	Etiqueta Profissional	20 horas	R\$49,90
14	Cursos Online SP do Brasil	Etiqueta Profissional	20 horas	R\$ 49,80
15	Abeline	Etiqueta Profissional	20 horas	R\$ 32,90
16	Moderniza Cursos	Etiqueta Profissional	20 horas	R\$ 29,90
17	Edune Cursos	Etiqueta Profissional	20 horas	R\$ 32,90
18	Unova cursos	Etiqueta Profissional	20 horas	R\$29,90
19	Pensar Cursos	Etiqueta Empresarial	10 horas	R\$ 15,90

Cursos de etiqueta social: 1 a 9; Cursos de etiqueta profissional: 10 a 18. Os valores dos ‘Certificado’ correspondem ao certificado digital e certificado impresso enviado ao estudante.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2022.

Os cursos foram agrupados segundo o enfoque, evidenciando assim dois campos/públicos: os cursos de número 1 a 9 com enfoque em etiqueta social e os cursos de número 10 a 19 com enfoque em etiqueta profissional. Contrariando as expectativas iniciais, a maioria dos cursos (dez entre dezenove) pertencem ao campo da formação profissional enquanto nove cursos tratam das regras de etiqueta social.

Os cursos agrupados dentro do campo das etiquetas sociais são nomeados, em sua maioria, com a expressão “etiqueta social”, com algumas variações como: curso de etiqueta, regras de etiqueta social, curso de etiqueta social e variantes. Os cursos da ESCON e da UP Cursos se diferenciam dos outros por utilizar a expressão “Boas Maneiras e Cavalheirismo”.

Cabe apontar que as plataformas que ministram cursos de etiqueta social podem - e geralmente o fazem - ministrar cursos de etiquetas com outros atributos. A Cursos Rápidos Grátis (2023), por exemplo, possui 15 cursos de etiqueta, entre eles os cursos de etiqueta social, etiqueta digital (um curso de etiqueta que leva em conta as relações em plataformas digitais) e etiqueta empresarial.

Os cursos que não atendem a noção de etiqueta social atendem as necessidades formativas e de qualificação profissional, na amostra todos utilizavam o nome de “Etiqueta Profissional”. São também possíveis variações desse termo expressões como “Etiqueta Empresarial” e “Etiqueta Organizacional” - cursos não analisados neste artigo.

A carga horária dos cursos de etiqueta profissional é mais uniforme: 8 dos 9 cursos estabeleceram 20 horas como um percurso padrão. Já os cursos de etiqueta social apresentam variações em múltiplos aspectos. ESCON, por exemplo, diz que seu curso de Boas Maneiras e Cavalheirismo tem duração entre 8 a 280 horas. Já os cursos CF e WR possuem três modalidades (10, 20 e 30 horas), enquanto Cursos Rápidos Grátis apresenta seis temporalidades de cursos.

Entendendo que essas fragmentações dos cursos são estratégias comerciais e assumindo a menor carga horária para um certificado na ESCON (280h desvia de todos os outros cursos), a carga horária média para os cursos de etiqueta social é de 30:33h, sendo 8h o curso mais curto e 80 o mais longo.

Boas maneiras: cursos livres não corporativos gratuitos de etiqueta online

Todos os cursos são gratuitos para inscrição e acesso, contudo todas essas empresas-formadoras cobram uma taxa para elaboração de um certificado. Entendemos que, se o que é restrito (cobrado) é o certificado e não o acesso ao conhecimento, o produto dessas empresas é um certificado e não o conhecimento/capacitação em si (e de qualidade). Dessa forma, ironicamente, os certificados de formação para cursos de curta duração acabam se tornando uma analogia entre um histórico colonial brasileiro e uma noção de cidadania baseada na posse de títulos: apenas quem paga pelo diploma pode comprovar estudos.

O valor médio das certificações para os cursos de etiqueta profissional é de R\$ 37,05. Não é possível verificar se existem outras taxas agregadas aos valores indicados, contudo uma recorrência observada nos cursos é a cobrança de uma taxa adicional para o envio do certificado impresso. Os certificados dos cursos de etiqueta social possuem valor médio de R\$ 62,40 - escolhendo sempre os menores valores quando há duas opções na tabela.

Com essa descrição criamos um entendimento inicial do que são os cursos online de curta duração sobre etiqueta. Em seguida analisaremos o conteúdo programático dos cursos, divididos nos dois campos, conforme o objetivo de investigação deste artigo.

Conteúdo programáticos dos cursos de etiqueta social

Com base nos cursos apresentados anteriormente (Tabela 1), o Quadro 1 apresenta o conteúdo programático dos Cursos Livres que abordam conteúdo de “Etiqueta social”. O quadro está dividido em duas colunas: “Escolas” e “Conteúdo programático”. A organização visual destas informações auxilia observar a repetição do conteúdo programático em diferentes cursos e a relação curso e conteúdo.

Quadro 1 – Conteúdo programáticos dos cursos de etiqueta social

Cursos	Conteúdo Programático
1. Escola de Cursos Online 2. UP Cursos	Etiqueta à mesa; Regras e Boas Maneiras; Etiqueta para Casamentos; Etiqueta em outros Países; Boas Maneiras; Etiqueta Social; Cavalheirismo; O que são Regras de Etiqueta?
3. Prime Cursos 4. Ensino Guia de Educação	Introdução; História; Importância da etiqueta; Apresentação pessoal; Cumprimentos; Como convidar para eventos; Pontualidade; Etiqueta à mesa; Talheres, pratos e copos na mesa; O uso dos talheres; Etiqueta em diferentes comemorações; Vestimentas; Postura adequada; Etiqueta em viagens; Etiqueta na academia; Etiqueta nas redes sociais; Dicas de etiqueta para homens; Dicas de etiqueta para mulheres.

5. CF cursos de Formação 6. WR Educacional 7. Cursos Rápido Grátis	10h: história da ética; importância da etiqueta; como se portar em festas e eventos; pontualidade; postura adequada; etiqueta na academia; etiqueta nas redes sociais; dicas de etiqueta para homens. 20h: anteriores + ética e moral; considerações gerais. 30h: anteriores + entrevistas de emprego; perguntas comuns em entrevistas; criatividade; empregabilidade; elaborando o currículo.
8. SETUS cursos	Etiqueta Social; Etiqueta à Mesa; Boas Maneiras em um Restaurante; Como utilizar corretamente os talheres; Vestimenta para Mulheres; Vestimenta para os Homens; Tipos de Traje; Boas Maneiras e as Mídias; Higiene; Festas e Recepções.
9. Cursos Iped	Capítulo 1: A origem da etiqueta; Dica para Mulheres; Dica para Homens; Marketing Pessoal; Atenção especial; Como comer certos alimentos; O uso dos talheres. Capítulo 2: Copos de bebidas; Talheres, pratos e copos na mesa; Organização da mesa; Cardápio; Brunch; Almoço e jantar; Bufê; Como se apresentar. Capítulo 3: Casamento; Seminários; Natal; Todo cuidado é pouco; Etiqueta na academia; Colocação dos Convidados; Ordem de colocação; Recomendações.

Fonte: elaborado pelo autor, 2022.

O pressuposto inicial desta pesquisa era encontrar um conteúdo programático único para cada curso. Diferente do esperado, os conteúdos são muito semelhantes entre as diferentes plataformas e muitas vezes se repetem tal qual uma em outra. Apenas os cursos da Setus e Iped (números 8 e 9) possuem conteúdo que não apareceram replicados em outros portais da amostra. Não é possível definir o responsável pela elaboração do conteúdo programático nem porque eles se repetem de forma textual entre diferentes plataformas.

Uma divisão temática geral dos assuntos tratados pode ser apresentada como:

- Conceitos básicos: história e definições sobre a etiqueta, moral, ética e outras definições.
- Etiqueta à mesa: regras para o uso correto de talheres e objetos; postura; regras para diferentes eventos gastronômicos; colocação de convidados; organização da mesa etc.
- Boas maneiras: regras para apresentação pessoal; vestimenta; regras de etiqueta e de apresentação pessoal etc.
- Etiqueta para eventos: como convidar, participar ou estar em um evento; etiqueta para diferentes eventos ou ambientes (sociais, familiares, presenciais ou online); postura e roupa etc.

A divisão temática agrupa os temas gerais, mas estão presentes temas que são recorrentes a ponto de formarem uma preocupação transversal - como são as normas de vestimenta. As preocupações com questões profissionais poderiam também ser consideradas uma divisão temática à parte, mas são mais recorrentes dentro dos cursos de etiqueta profissional. Além

Boas maneiras: cursos livres não corporativos gratuitos de etiqueta online

disso, existe um campo para ser observado a partir dos diálogos propostos por gênero: etiqueta para o homem e etiqueta para a mulher.

Conteúdo programáticos dos cursos de etiqueta profissional

Assim como foi feito no tópico anterior, o Quadro 2 apresenta o conteúdo programático dos Cursos Livres que abordam conteúdo de “Etiqueta Profissional”.

Quadro 2 – Conteúdo programáticos dos cursos de etiqueta social

Cursos	Conteúdo Programático
1. GINEAD 2. Certificado Cursos Online 3. Gcursos 4. Nossa Escola 5. Cursos Online SP 6. Abeline*	Apresentação; pontualidade; reuniões; ao cumprimentar; etiqueta ao telefone; etiqueta na internet; boas maneiras nas ações de email; uso do elevador; estacionamento/trânsito; pessoal/profissional; relacionamento; bom comportamento; confraternização; organização; bebida e postura; namoro; cigarro; básicas de apresentação no trabalho apresentação pessoal; boas práticas de uso do whatsapp no trabalho.
7. Moderniza Cursos 8. Edune Cursos 9. Unova cursos	Noções de etiqueta; História da etiqueta; Ética e etiqueta; Apresentação e cumprimentos; Gafes; Requisitos de uma boa imagem pessoal; Conduta recomendável em alguns ambientes; Etiqueta ao telefone e celular; Boa educação também é competência
10. Pensar Cursos	Refinamento e regras de etiquetas em ambiente empresarial; a importância de uma boa postura; comportamento profissional e apresentação pessoal

*Abeline se vende como um curso de etiqueta social, mas tem o mesmo currículo que um curso profissional.

Fonte: elaborado pelo autor, 2022.

Os cursos de etiqueta profissional são muito menos diversos que seus pares de etiqueta social. Nove de dez cursos compartilham conteúdo programático, mas apenas um curso apresenta conteúdo programático único.

Uma divisão temática geral dos assuntos tratados pelos cursos de etiqueta profissional pode ser apresentada como:

- Conceitos básicos: noções sobre etiqueta e ética; história da etiqueta.
- Aspectos pessoais: regras relativas à apresentação, postura, imagem pessoal, regras sobre educação e interação com outras pessoas em diversos ambientes e encontros específicos.
- Aspectos profissionais: regras de conduta para o ambiente profissional; regras de socialização e confraternização.
- Comunicação: regras de etiqueta e boas práticas em comunicações mediadas.

Ainda que a organização temática apresentada em 4.1 e 4.2 ajude a entender o perfil dos cursos como uma abordagem inicial, é necessário investigar os cursos de etiqueta individualmente e em profundidade - e não apenas seu conteúdo programático.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo apresentou uma incursão inicial aos Cursos Livres não Corporativos de etiqueta online e gratuitos. Essa investida adquire aspectos exploratórios, uma vez que carecem pesquisas sobre essa modalidade de cursos. O levantamento do conteúdo programáticos dos cursos mostrou um conhecimento sobre etiqueta desvinculado daqueles comportamentos tradicionais ou ligados a uma noção de passado. Temas emergentes - como a reflexão sobre etiqueta virtual - se somam às necessidades formativas contemporâneas e laborais criando um novo perfil de estudantes de etiqueta.

Enquanto limitação, essa investigação pode observar o conteúdo programático como um reflexo de um estudo maior. Ainda que sirva para um primeiro momento como forma de se construir uma imagem do campo, será necessário o aprofundamento e análise dos cursos individualmente. É interessante mapear a diversidade de cursos disponíveis, ainda mais sabendo que algumas dessas escolas possuem várias centenas de cursos de formação e alguns desses cursos recebem milhares de acessos.

Com este trabalho, sobretudo no aspecto do mapeamento das repetições dos conteúdos programáticos, esperamos indicar um caminho para pesquisas futuras. Cabe entender o porquê de diversos cursos apresentarem conteúdo idêntico ou similares. Seria possível investigar a existência de uma relação entre os cursos.

Neste momento levantamos apenas as hipóteses de que alguns dos portais educacionais a) pertencem aos mesmos grupos econômicos?; b) atuam apenas replicando o conteúdo de empresas concorrentes. Uma abordagem interessante seria verificar a relação entre conteúdo, público e classe social.

Finalizamos esse estudo indicando uma aparente falta de critério, rigor ou controle na criação dos Cursos Livres não Corporativos online. A repetição dos conteúdos programáticos aliada à quantidade de cursos existentes e à falta de clareza legal, desenham um cenário que facilita o surgimento de empresas oportunistas que pouco aportam para a formação de seus clientes.

REFERÊNCIAS

A NOSSA ESCOLA, 2023. **Cursos Online com Certificado**. Disponível em: <https://www.anossaescola.com/> Acesso em: 16 nov. 2023.

Boas maneiras: cursos livres não corporativos gratuitos de etiqueta online

ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância. **Censo EAD.BR**: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2020. Tradução Camila Rosa. Curitiba – PR: InterSaberes, 2022.

ACOSTA, A. C. M. A. **A Importância da Etiqueta Social nas Relações de Trabalho do Profissional de Secretariado**. Universidade do Sagrado Coração – USC, Bauru – SP, 2008. Disponível em: https://fenassec.com.br/site/pdf/artigos_trab_cientificos_ixsemisec_2lugar.pdf. Acesso em: 16 nov. 2023.

ALMEIDA BRITO, Adriele de; MELO SILVA, Alice; ALENCAR SILVA, Amanda de; SILVA LEAL, Bruna Tayse; RAMOS DE CARVALHO, Jessica Anjos; MACHADO, Ana Larissa Gomes. **A realização de cursos de curta duração como estratégia de ensino para graduandos da área da saúde**. A trajetória de 10 anos do Programa de Educação Tutorial Cidade, Saúde e Justiça. Ana Larissa Gomes Machado (Organizadora). Editora da Universidade Federal do Piauí – EDUFPI. Edufpi, Picos, 2020.

ÁLVARES, C. C. de O. T.; PINHEIRO, V. A Espetacularização da Educação a Distância nos Meios de Comunicação. **Indagatio Didactica**, v. 7, n. 3, p. 8-23, 2015.

BARBOSA, S. M. C. **A importância da etiqueta no mercado de trabalho**. Universidade de Passo Fundo - UPF, Rio Grande do Sul, 2013.

BRÁS, J. V; GONÇALVES, M. L., DIAS, J. H. Pensado homem como corpo: a cunhagem simbólica em Portugal e Espanha (século 19). **Revista História da Educação**, v. 18, n. 43, p. 1-18, 2014.

BRASIL. **Decreto no 5.154, de 23 de julho de 2004**. Regulamenta o § 2 do art. 36 e os arts. 39 a 41 da Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5154.htm. Acesso em: 16 nov. 2023.

BRASIL. **Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília - DF: Presidência da República, 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19394.htm. Acesso em: 16 nov. 2023.

BRASIL. **Plataforma Aprenda Mais**. Ministério da Educação – MEC, 2022. Disponível em: www.aprendamais.mec.gov.br. Acesso em: 16 nov. 2023.

CASTRO, C. **Etiqueta**: um guia prático e atual para as boas maneiras. 3.ed. Rio de Janeiro: Ediouro, 1997.

CECCHIN, C; CUNHA, M. T. S. Tenha Modos! Manuais de civilidade e etiqueta na Escola Normal (1920-1960). **Anais X Simpósio Internacional Processo Civilizador**. UNICAMP FEF, Campinas - SP, 2007.

CF CURSOS. **CF Cursos de Formação**. 2023. Disponível em: <https://www.cursosdeformacao.com.br>. Acesso em: 16 dez. 2023.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos**: edição compacta. 7º ed. São Paulo: Atlas, 2002.

CURSOS RAPIDO GRATIS. **Cursos rápido grátis**. 2023. Disponível em: <https://www.cursosrapidosgratis.com.br>. Acesso em: 16 dez. 2023.

VILLAFANE-FERNANDEZ, Tulio

EGGER-MOELLWALD, L; EGGER-MOELLWALD, H. **Competência social**: mais que etiqueta, uma questão de atitude. Cengage Learning, 2020.

ELIAS, N. **O processo civilizador**: uma história dos costumes. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1994.

FIGUEIREDO, J. P. Dissertação: **Etiqueta e Hospitalidade** – do “bom tom” as “boas maneiras”. Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo, 2007.

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS (FGV). **Cursos Online**: Cursos Gratuitos. Disponível em: <https://educacao-executiva.fgv.br/cursos/gratuitos>. Acesso em: 16 dez. 2023.

GARCIA, Adriana. The Clock is Ticking: Reflexões sobre o ambiente 24/7 e o discurso do Self-Made Man. **Revista Brasileira de Estudos Organizacionais**, v. 8, n. 1, p. 196-213, 2021.

GUIMARÃES, M. E. **O livro azul da secretária moderna**. 9.ed. São Paulo: Érica, 2001.

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Censo da Educação Superior 2021**. Ministério da Educação, Brasília, 04 de novembro de 2022.

JUNIOR, J. M. A gramática do comportamento: a fabricação do feminino nos manuais de etiqueta de Marcelino de Carvalho. **Caderno Espaço Feminino**, Uberlândia-MG, v. 27, n. 2, p. 46-72, 2014.

LAFARGUE, P. **O direito à preguiça**. 2. ed. São Paulo: Hucitec, 2000.

LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era informática. Lisboa: Instituto Piaget, 1990.

LUCKESI, C. C. Democratização da Educação: Ensino a distância como alternativa. In: LOBO NETO, F. J. S. (Org.). **Educação a distância**: Referências e trajetórias. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Tecnologia Educacional – ABT, 2001.

MOLLER, C. **O lado humano da qualidade**. São Paulo: Pioneira. 2002.

MOORE, M. G. **Educação a distância**: uma visão integrada. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

NISHIMURA, J. S.; QUEIROZ, S. G. Cultura material e alimentação: a evolução dos utensílios à mesa e a consolidação de comportamentos durante a refeição. **DEMETRA: Alimentação, Nutrição & Saúde**, v. 11, n. 4, p. 951-964, 2016.

PENSAR CURSOS. **Pensar cursos**. 2023. Disponível em: <https://www.pensarcursos.com.br>. Acesso em: 16 nov. 2023.

PEREIRA, D. S. **Em busca do refinamento**: um estudo antropológico da prática da etiqueta. Annablume, 2006.

RAINHO, M. C. **A cidade e a moda**: novas pretensões, novas distinções. Rio de Janeiro, Século XIX. Brasília: Universidade de Brasília, 2002.

Boas maneiras: cursos livres não corporativos gratuitos de etiqueta online

SABATINO, T. C.; ELIAS, M. L. G. G. R.; MENEGASSI, C. H. M. Práticas e ferramentas para o compartilhamento de conhecimento em Escolas de Cursos Livres. **Educação Por Escrito**, v. 13, n. 1, 2022.

UNOVA CURSOS. **Unova Cursos - Cursos online, gratuitos e com certificado**. 2023. Disponível em: <https://www.unovacursos.com.br>. Acesso em: 16 nov. 2023.

WR CURSOS. **WR Educacional educação de excelência**. 2023. Disponível em: <https://aiwr.wreducacional.com.br>. Acesso em: 10 nov. 2023.

Submetido em: 10 de jan de 2024.

Aprovado em: 31 de jul de 2024.

Publicado em: 05 de dez de 2024