

O problema não é o leitor. É o texto

AMOSTRA

AMOSTRA

O problema não é o leitor. É o texto

Lições reais sobre escrita e comunicação no trabalho

Ana Holanda


ACTUAL
Rio de Janeiro, 2026

O problema não é leitor. É o texto

Copyright © 2026 Actual

Actual é um selo da Editora Almedina do Grupo Editorial Alta Books (STARLIN ALTA EDITORA E CONSULTORIA LTDA).

Copyright © 2026 Ana Holanda

ISBN: 978-85-62937-87-3

Impresso no Brasil – 1ª Edição, 2026 – Edição revisada conforme o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa de 2009.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

H722p

1.ed Holanda, Ana

O problema não é o leitor. É o texto: Lições reais sobre escrita e comunicação no trabalho / Ana Holanda. – 1. Ed. – Rio de Janeiro: Actual, 2026.

204pg. ; 15,7x23 cm.
ISBN 978-85-62937-87-3

1. Comunicação escrita 2. Escrita Profissional 3. Comunicação Empresarial 4. Linguagem e comunicação 5. Produção de texto I. Título.

CDD- 808

Índices para catálogo sistemático:

1. Comunicação escrita: Relatório e produção textual 808

Todos os direitos estão reservados e protegidos por Lei. Nenhuma parte deste livro, sem autorização prévia por escrito da editora, poderá ser reproduzida ou transmitida. A violação dos Direitos Autorais é crime estabelecido na Lei nº 9.610/98 e com punição de acordo com o artigo 184 do Código Penal.

O conteúdo desta obra fora formulado exclusivamente pelo(s) autor(es).

Marcas Registradas: Todos os termos mencionados e reconhecidos como Marca Registrada e/ou Comercial são de responsabilidade de seus proprietários. A editora informa não estar associada a nenhum produto e/ou fornecedor apresentado no livro.

Material de apoio e erratas: Se parte integrante da obra e/ou por real necessidade, no site da editora o leitor encontrará os materiais de apoio (download), errata e/ou quaisquer outros conteúdos aplicáveis à obra. Acesse o site www.altabooks.com.br e procure pelo título do livro desejado para ter acesso ao conteúdo.

Suporte Técnico: A obra é comercializada na forma em que está, sem direito a suporte técnico ou orientação pessoal/exclusiva ao leitor.

A editora não se responsabiliza pela manutenção, atualização e idioma de sites, programas, materiais complementares ou similares referidos pelos autores nesta obra.

Produção Editorial: Grupo Editorial Alta Books

Diretor Editorial: Anderson Vieira

Editor da Obra: Rodrigo Mentz

Vendas Governamentais: Cristiane Mutús

Produtor Editorial: Victor Airton

Para meu pai, que me ensinou a olhar para as pessoas com o coração.

AMOSTRA

AMOSTRA

Sumário

Introdução	9
Capítulo 1: Comunicação de afetos	13
Capítulo 2: Como aprendi a levar a escrita afetuosa para as empresas	23
Capítulo 3: Eu e você: quem somos no texto	37
Capítulo 4: De números a histórias de vida	59
Capítulo 5: Humanizar a linguagem e os projetos	71
Capítulo 6: Simplificar	81
Capítulo 7: Um Texto Continua Sendo Um Texto, Mesmo Nos Ambientes Digitais	95
Capítulo 8: Menos técnica, mais relação	121
Capítulo 9: Saúde mental	135
Capítulo 10: Newsletter - um importante canal de relação e negócios	147
Capítulo 11: Bloco do eu sozinho - para pequenos empreendedores	163
Capítulo 12: Escrita e inteligência artificial	175
Epílogo	200
A escrita e o divino	202
Agradecimentos	204

AMOSTRA

Introdução

Meu pai, Paulo, foi médico cardiologista por mais de 50 anos. Trabalhou até o corpo lhe impor limites. A audição começou a falhar, as pernas dificultavam o caminhar. Era hora de parar e ele sabia disso. Mas foi difícil deixar de ser aquilo que era: médico. Só não bateu mais ponto no hospital quando o aposentaram compulsoriamente por tempo de vida. A decisão arbitrária, segundo ele, sempre o incomodou. Mas seguia indo ao consultório e atendendo um ou outro paciente a domicílio. Médico de família é o termo que usam atualmente. Meu pai sempre foi esse tipo de médico, que ia até a casa da pessoa, sentava, tomava café, conversava. Perguntava sobre a planta, os netos, filhos e o que mais fizesse parte da rotina do outro. Um dia, as consultas foram deixando de existir na agenda antes tão atribulada. E ir para a sala que comprou com sacrifício e alegria parou de fazer sentido. Não existiu um dia em que a porta se fechou. A aposentadoria foi se tornando realidade aos poucos. E, em algum momento, sem data marcada, se fez presente. Foi doído. Para ele.

Meu pai tinha uma rotina extenuante – movida boa parte do tempo pela paixão – e isso teve um preço para a nossa convivência. Eu queria estar com ele. Por isso, de vez em quando, pedia que me levasse para o consultório. Papai nunca foi de me negar algo, a filha do meio e a preferida (ele sempre disse que éramos parecidas em muita coisa e isso não tem só a ver com a aparência). E lá íamos nós dois, trabalhar. Fiz isso até a adolescência chegar e me afastar um pouco dele para poder ser eu mesma.

No consultório, não havia muito o que fazer. Depois que terminava a lição de casa, dava um jeito de me esconder, sem que percebesse, no banheiro que ficava dentro da sala de atendimento dele. Apagava a luz e me mantinha quietinha. E, enquanto ele conversava com o paciente, abria uma fresta da porta e o observava.

Papai nunca foi um médico tradicional, já na década de 1980 fazia da sala de atendimento um ambiente informal. Parecia a sala de estar de uma casa. Diferente mesmo. Havia cadeiras confortáveis, como poltronas, uma mesa de centro e um aparador com livros, um coração que usava para mostrar às pessoas como o órgão funcionava e alguns blocos de papéis. Ele sentava em uma das cadeiras com uma folha de anotações e uma prancheta. Perguntava, conversava. Olhava nos olhos. Se interessava de uma forma tão bonita. Naquele instante, era só isso o que importava: o outro. Eu, dentro daquele banheiro miúdo e escuro, mantinha a respiração quase suspensa até a consulta acabar.

Nos finais de semana, também gostava de ir com ele nos atendimentos residenciais, como ele dizia. Era encantador perceber como as velhinhas, em especial, o adoravam. Algumas delas diziam que era como um filho. E Paulo, órfão de pai e mãe, adorava se sentir um filho.

Quando chegou o vestibular, minha primeira opção foi pela medicina. Queria ser como meu pai. Mas não passei na primeira tentativa. Nos meses que se seguiram, no cursinho, tive tempo para pensar no que realmente queria. E foi, pela primeira vez, que me dei conta de que admirava profundamente meu pai, mas não queria ser médica. Acabei seguindo para o jornalismo, algo que não o agradou. Demorei para entender que havia, sim, seguido o mesmo caminho que ele. Papai me

ensinou a respeitar as pessoas e a acreditar em minhas crenças. A ser coração. Aprendi com ele, também, a conversar olhando nos olhos e a ter o afeto como parte de qualquer troca, inclusive as profissionais.

Comecei a desenvolver a escrita afetuosa dentro de mim em 2010 e não sabia exatamente para onde aquilo iria me levar. Até que veio o convite para falar em um Festival de Ideias, o Path, em 2017, quando a escrita afetuosa nasceu como expressão. Um ano depois, vieram os primeiros cursos. Era a metodologia ganhando estrada. Na sequência, veio o TEDx São Paulo (2017), falas para diversos outros festivais e, finalmente, em 2018, o livro Como se Encontrar na Escrita. Pronto, tarefa cumprida. Não, era apenas um novo trajeto que se iniciava. Aos poucos, fui vivendo apenas para a escrita afetuosa. E desde 2021 é tudo o que faço.

Dias desses, meu pai me abraçou e disse: "tenho tanto orgulho de você, minha filha". Voz embargada, choro contido, agradei. De alguma forma, eu e meu pai nascemos para curar. Cada um do seu jeito. Mas, ainda assim, uma cura.

Este livro é, dessa forma, meu jeito de mostrar que não apenas pessoas podem encontrar casa na escrita afetuosa. Mas empresas (de todos os tamanhos e desafios) e pequenos empreendedores. Não se trata apenas da maneira como escrevemos, mas também de como falamos. Aprendi isso ao longo dos anos, sendo procurada por empresas grandes, médias, pequenas, para ajudá-las a se comunicar de uma maneira mais próxima, humana. A se curarem do automatismo e das distâncias que são valas. Depois de alguns anos fazendo isso, senti que finalmente havia encontrado um lugar para a comunicação afetuosa ser também casa nas empresas.

Este não é um livro sobre técnicas, mas sobre como construir uma relação por meio das palavras e como se relacionar não pelo automatismo, autoritarismo, grito, medo. Mas pelo afeto, amor, entrega e coragem. Uma jornada de fé (por que não?) em que a comunicação nos ajuda a construir uma trajetória mais igualitária, dentro deste lugar chamado trabalho. Uma obra que, espero, agrade e ajude todas as pessoas na forma de conversar, escrever, comunicar. Gente que atua em corporações, associações, empreendedores, prestadores de serviço, profissionais liberais, estudantes universitários. Todos.

A saber, escrevi cada uma dessas páginas no antigo consultório médico do meu pai, que hoje se transformou na minha salinha de escrita. Sou eu nele e ele em mim, como o nome que compartilhamos e a proximidade nas datas de nascimento. Ana Paula, nascida em 11 de agosto. Paulo, que veio ao mundo em 12 de agosto. Obrigada, pai, por ter me dado um coração que enxerga, cura, constrói, ampara e cria. Espero que você ainda esteja por aqui quando colocar o ponto final na última página. A você, leitor, que a gente possa se dar as mãos ao longo desta obra que nasceu, claro, no meu coração.

Capítulo 1
Comunicação de afetos

Sempre fui sensível. Do tipo que chorava fácil. Bastava uma propaganda de tevê, uma cena de novela ou um filme mais emocionante que as lágrimas escorriam. Meus irmãos me olhavam (porque sabiam que eu iria chorar) e riam. Me sentia envergonhada. Aos poucos, fui aprendendo que talvez chorar na frente dos outros não fosse uma boa ideia. Só que a gente não escolhe se será alguém mais fria, emotiva ou destemperada. Faz parte dos acessórios de fábrica. Vim assim, emotiva, sensível ou "coração mole", como ouvi da minha mãe algumas vezes. Conforme fui crescendo, esse lugar da sensibilidade abriu espaço para o julgamento: "se você continuar assim, bobinha, todo mundo vai lhe enganar". O bobinha tinha a ver com meu modo de acreditar nas pessoas, nas histórias, no amor. Em ser mais carinhosa, doce. Ou seja, além de rirem da minha cara, ao perceber minhas sensibilidades, poderia ser também enganada o tempo todo.

Quando comecei a escrever, a sensibilidade veio, mais uma vez, à tona. Por mais que tenha aprendido uma série de técnicas na faculdade de jornalismo, eu ainda me enxergava no texto. A questão é que, ao longo da nossa formação, somos ensinadas a ser uma ausência nas composições escritas. Eu deveria me embasar nos dados, porcentagens, números, estudos, pesquisadores, nas histórias do outro, na opinião alheia. E eu? Só que o texto era parte de mim e ele nascia, assim, mais sensível. Em alguns momentos, isso foi visto como algo bom, em outros, não. A minha sensibilidade me trazia um olhar mais próximo para as pessoas. Eu me envolvia com as histórias, percebia o que era dito pelas palavras e gestos. Respeitava quando os entrevistados se emocionavam. Parava a gravação, esperava a pessoa se recompor e ser capaz de retomar a conversa. Entendia

como e quando entrar nos pontos mais frágeis sem explorar aquilo de uma forma desrespeitosa. Assim, me tornei uma boa jornalista de "comportamento", histórias de pessoas, relatos. Escrevia textos que facilmente emocionavam o leitor. Mas não era proposital, apenas acontecia. No entanto, em outras situações, quando o tema era considerado sério, como saúde, trabalho, tecnologia, gestão, ouvi algumas vezes: "sua matéria está muito boa, mas sensível. Precisamos deixá-la mais séria". O resultado era que o texto se transformava em algo chato para caber na categoria "sério". Será que as pessoas leem uma reportagem chata?

Todas às vezes, ao ouvir que textos sérios não podem ser sensíveis, não sabia argumentar. Atualmente, eu sei: um texto precisa ser lido. Mais do que isso, tem que interessar, fazer o leitor chegar até o final. Apenas dessa forma ele fará diferença na vida das pessoas. Esse e outros aprendizados fazem parte do que chamei de escrita afetuosa, aquela que toca, afeta, marca conversa, que é ponte. Um texto que passa a fazer morada, existir no outro.

Acorda, corpo

Acorda, escrita

Acorda, palavra

Tem um vídeo, desses que vira e mexe as pessoas compartilham nas redes sociais, no qual uma garotinha de uns três anos está no fundo de uma sala. Há várias pessoas sentadas, todas adultas. Uma música começa a tocar. Todos cantam como se fossem parte de um coral. Neste instante, a menina, longe dos olhos dos adultos, começa a mexer os braços como se