

Caro colaborador,

**V**ocê foi contratado para cuidar de necessidades que consideramos urgentes. Se pudéssemos deixar de contratá-lo, teríamos tomado a decisão. Mas chegamos à conclusão de que precisávamos de alguém com sua competência e experiência e que você era a pessoa mais indicada para nos ajudar. Nós lhe oferecemos um cargo e você aceitou. Obrigado!

No seu trabalho você terá muitas ocupações: responsabilidades gerais, tarefas específicas, projetos individuais e em grupo. Também terá muitas chances de se sobressair e de confirmar que nós fizemos uma boa escolha ao contratá-lo.

Contudo, há uma responsabilidade da maior importância que talvez nunca lhe seja solicitada diretamente, mas que você precisará ter sempre em mente durante todo o tempo em que esti-

ver conosco. É a Expectativa Suprema, que se resume no seguinte:

# FAÇA SEMPRE O QUE TEM QUE SER FEITO, NÃO ESPERE QUE TE PEÇAM.

---

Nós o contratamos para fazer um trabalho, porém, mais importante que isso, nós o contratamos para você pensar, usar seu discernimento e agir segundo o interesse da empresa em todos os momentos.

---

Se não mencionarmos mais esse princípio, não considere que isso deixou de ser importante ou que nossas prioridades mudaram. É

provável que nos deixemos levar pela pressão diária do negócio, pelas mudanças incessantes da operação e pelas atividades ininterruptas. Nossas práticas do dia a dia talvez deixem a impressão de que essa ideia não mais se aplica. Mas não se deixe enganar.

Por favor, não se esqueça da Expectativa Suprema. Tente fazer disso um princípio orientador no seu trabalho, uma filosofia que esteja sempre com você, guiando constantemente seus pensamentos e ações.

---

**Você tem nossa permissão de agir na defesa de nossos interesses mútuos.**

---

Se em qualquer momento sentir que não estamos fazendo a coisa certa – a coisa que você acredita que ajudaria a todos nós –, por favor, diga.

**Você DEVE emitir sua opinião quando necessário e declarar o que não foi declarado, dar uma sugestão ou questionar uma ação ou decisão.**

---

Isto não quer dizer que sempre concordaremos com você, nem que mudaremos necessariamente o que estamos fazendo, mas vamos querer saber o que você acredita que nos ajudaria a atingir nossas metas e propósitos e criar uma experiência de sucesso mútuo. Esperamos que, nesse processo, você aprenda e cresça profissionalmente.

Você precisa compreender como (e por que) as coisas são feitas de determinada forma, antes de tentar mudar o processo de trabalho existente. Tente trabalhar com os sistemas existentes, em primeiro lugar, mas fale quando achar que eles devem ser mudados.

Converse comigo e com outras pessoas da empresa sobre o que foi discutido aqui, para que todos nós possamos aplicar melhor a Expectativa Suprema.

Atenciosamente,  
Seu Gerente

**P.S.:** Como muitos conselhos válidos, a Expectativa Suprema parece senso comum. No entanto, não confunda o que parece simples

com o que é fácil de ser feito. Leve esta mensagem a sério e torne-se apto a aplicá-la no seu próprio trabalho.

---

**Depois de aprender a Expectativa Suprema, você deve aplicá-la diariamente no seu trabalho. Aceitar esse desafio é da maior importância para o seu sucesso na empresa, na sua carreira e na sua vida.**

---

**BOB NELSON**

# FAÇA

**O QUE TEM**  **O QUE SER**

# FEITO

**E NÃO APENAS O QUE  
TE PEDDEM**

UM MANIFESTO PARA TORNAR  
SEU TRABALHO MAIS SIGNIFICATIVO  
E GRATIFICANTE

200 MIL  
LIVROS  
VENDIDOS