



<http://www.cio.com.br>

CARREIRA

Demanda em alta: gerente de relacionamento em TI

(<http://cio.uol.com.br/carreira/2009/03/09/demanda-em-alta-gerente-de-relacionamento-em-ti>)

Rodrigo Afonso, repórter do **COMPUTERWORLD**

Publicada em 09 de março de 2009 às 12h17

Esse profissional tem a missão de quebrar as barreiras existentes entre áreas de negócios e o departamento de tecnologia da informação

A **batalha entre as unidades de negócios e de tecnologia da informação** das empresas já representa uma questão quase histórica. O relacionamento entre as áreas é difícil graças à discrepância de pensamento. Assim, enquanto os profissionais da tecnologia abusam da linguagem técnica, as pessoas de áreas de negócios têm certa dificuldade em explicar a demanda de uma forma prática.

Com o cenário, alguns profissionais passaram a ser destacados para realizar essa interface. Esta pessoa deve compreender bem de questões técnicas, mas precisa ter habilidades melhores ainda para entender o business da empresa e relacionar a ela as demandas por tecnologia.

Segundo Ione de Almeida Coco, analista do Gartner, o melhor gerente de relacionamento é aquele com formação tanto em cursos de tecnologia quanto de negócios. No entanto, como esta perfil é muito difícil de ser encontrado, o **profissional geralmente tem formação** muito boa em negócios e conhecimento suficiente de tecnologia.

"Quem é formado em tecnologia tem uma tendência a usar funções tecnológicas para resolver todos os problemas. Esse é um fator que pode complicar a negociação. Aquele formado em negócios, no entanto, consegue reunir uma visão geral das duas áreas", afirma Ione.

Conheça profissionais da área

Christiano Hage é gerente de desenvolvimento de negócios da consultoria de TI Altran, mas na prática ele gerencia relacionamento interno entre departamentos de negócios e de tecnologia e entre técnicos da empresa e clientes. "Internamente, é um trabalho mais reativo. Converso com áreas de negócios para identificar problemas e demandas e procuro deixar o pessoal de tecnologia bem alinhado com as reais necessidades".

Hage também trabalha com clientes, atividade que julga ser mais pró-ativa. "Muitas vezes algumas empresas poderiam otimizar seus negócios com determinados tipos de soluções, mas não sabem disso. Meu papel é mostrar essa necessidade dentro da estratégia da empresa", explica Hage.

Renato Müller, diretor de relacionamento da **Link**, cuida de uma equipe inteira de gerentes de relacionamento. Segundo ele, são profissionais que devem estar o tempo todo atentos à necessidade dos clientes. "Uma de suas atribuições é identificar demandas e mostrar que soluções já existentes podem atendê-las", assinala.

Para Müller, o gerente tem de ter muito conhecimento dos negócios dos clientes, capacidade de relacionamento e de geração de empatia, além de agilidade, pragmatismo e excelente conhecimento das soluções. "Além disso, deve desenvolver uma boa capacidade de liderança, pois precisa fazer a articulação com diferentes perfis de profissionais", completa.

Copyright 2009 Now Digital Business Ltda. Todos os direitos reservados.