**PERFIL E ESTRUTURA DE ATENDIMENTO DAS FARMÁCIAS/DROGARIAS DE UMA CIDADE DO SERTÃO DE SERGIPE.**

**Andressa Nascimento de Oliveira- Unit, UFS/GPEPS.**

**Ângelo de Almeida Paz – Unit/LABIMH, UFS/GPEPS.**

**Introdução:** Atualmente no estado de Sergipe, segundo a última atualização do Conselho Federal de farmácia em 2018, estão cadastrados 1228 farmacêuticos e 933 farmácias/drogarias, sendo as últimas com variedades no aspecto físico e estrutural relacionado ao atendimento para os clientes. No estabelecimento estratégico-farmácia ou drogaria tem-se um acesso amplo, no qual se encontra o profissional farmacêutico habilitado para a promoção do uso racional de medicamentos e para a dispensação destes, necessários aos usuários que os buscam. No entanto, essa prática pode ser afetada pela ausência e/ou inadequado atendimento privativo aos clientes, pela instável autonomia dos farmacêuticos ao ter o cuidado direto nessa atuação. **Objetivo:** relatar o perfil e estrutura de atendimento das farmácias e drogarias de uma cidade do sertão de Sergipe. **Metodologia:** realizou-se como procedimento metodológico a pesquisa descritiva e para coleta de dados elaborou-se e fez a aplicação de um questionário fechado, composto por 9 itens. Foi desenvolvido em 4 farmácias/drogarias ativas da cidade, sendo que o questionamento aos funcionários, ocorreram aleatoriamente nos horários de funcionamento dos estabelecimentos. **Resultados:** foram encontradas algumas variações sobre o perfil das farmácias tais como: em relação aos horários de funcionamento todas relataram não funcionar 24 horas, com o horário do fechamento ocorrendo entre 20:00 e 21:00 horas. Já no quesito como melhor caracterizava a clientela do seu estabelecimento, 75% das farmácias apresentou equilíbrio entre clientes novos e fixos. Na organização dos medicamentos isentos de prescrição (MIPS) em 75% das farmácias eles estão em gôndolas atrás do balcão sem acesso direto aos clientes e em 25%, os medicamentos encontram-se todos nas gôndolas frontais acessíveis aos clientes. Em relação ao atendimento, 75% dispõem de alguma área onde o cliente possa aguardar sentado, entretanto, quando se refere a algum espaço privado ou semi-privado, percebeu-se que 50% das farmácias aqui investigadas, possuem esse tipo de espaço. As orientações por telefone e o pós-venda sobre medicamentos todas possuem, sendo que há entrega domiciliar em 50% delas. Além disso, o serviço de atendimento pelas redes sociais mostrou-se ativo em 75% das farmácias pesquisadas, com a presença em no mínimo uma, dos variados recursos tecnológicos utilizados atualmente. C**onclusão:** Conclui-se que as farmácias/drogarias aqui pesquisadas ainda precisam de melhoramentos tanto na estrutura física, adequação dos espaços, como nos recursos tecnológicos para o atendimento. Pelas redes sociais apesar da maioria dispôr desse recurso, sugere-se mais opções da variedade de aplicativos existentes atualmente, como forma de livre escolha para o cliente ao que mais se adequar, assim como é nítido também o pouco uso da entrega de medicamentos domiciliar onde a maioria da população tem preferência pela facilidade e praticidade. **Descritores:** atendimento, farmácias, tecnologia.