



DOI: <http://dx.doi.org/10.21270/archi.v7i0.3910>

## ANÁLISE LEXICAL DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

AMARAL, M. A. (UNESP - Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho"); GARBIN, C. A. S. (FOA - Faculdade de Odontologia de Araçatuba); GARBIN, A. J. I. (FOA - Faculdade de Odontologia de Araçatuba); SALIBA, T. A. (FOA - Faculdade de Odontologia de Araçatuba)

**Tema:** Odontologia Preventiva e Social

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, é um documento que estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, por meio de ordem pública e interesse social na relação consumidor/fornecedor. Tem uma abrangência que envolve desde relações de compra de produtos, bens duráveis até as contratações de serviços e que podem ser extrapoladas para a atividade odontológica. O objetivo deste estudo foi analisar o conteúdo do CDC e suas novas redações, de forma a identificar aspectos relevantes abordados neste documento. Realizou-se uma pesquisa documental, descritiva, do CDC de 1990. Os conteúdos textuais dos artigos, parágrafos e incisos da Lei Federal 8.078 foram processados pelo software IRAMUTEQ e analisados pelas técnicas lexicográficas de Classificação Hierárquica Descendente (CHD), Análise de Similitude e Nuvem de Palavras. Na análise quantitativa do corpus textual, foram observadas 8.794 palavras, com média de 82,19 palavras por artigo do CDC. Do total, foram encontradas 1.961 palavras distintas e 1.468 destas, que apresentaram média superior a 3,4 ocorrências por artigo, foram incluídas pelo software na CHD. Esta classificação resultou em quatro classes: "Direitos Básicos", "Sanções Administrativas", "Proteção à Saúde e Segurança" e "Natureza da Responsabilidade", sendo esta última a mais prevalente (30,1%), e caracterizada pelas palavras: produto ( $\bar{x}=29,9$ ), vício ( $\bar{x}=20,4$ ) e serviço ( $\bar{x}=19,4$ ). A partir das quatro classes, foram identificados dois grandes ramos: fornecedor (58,3%) e consumidor (41,7%). A análise lexical demonstrou valorização da natureza da responsabilidade obrigacional, priorização da figura do fornecedor e virtudes relacionadas aos deveres nas relações de consumo, segundo análise do CDC vigente e que devem ser conhecidas pelo cirurgião-dentista no exercício de sua profissão.

**Descritores:** Análise Qualitativa; Legislação; Odontologia.