


**DESIGUALDADE SOCIAL E EXCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL: INTERFACES ENTRE
ACESSO, ALFABETIZAÇÃO TECNOLÓGICA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL**

 <https://doi.org/10.63330/aurumpub.046-016>

Boaventura da Silva Leite Filho

Mestrado em Ciências da Educação
Universidad Del Sol (UNADES)
E-mail: boaventuraprof@yahoo.com.br
Lattes: <https://lattes.cnpq.br/6265097111700070>

Célio Alves Ribeiro

Graduação em Ciências Biológicas
Universidade Federal do Ceará
E-mail: celio.ribeiro@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0010-5112>

Francisco Borges da Silva

Especialização em Docência do Ensino Superior
FAVENI
E-mail: francisco.silva25@prof.ce.gov.br
ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-2735-354X>

Hilda Dilay da Silva Rogulski

Graduação em Pedagogia
Universidade Estadual do Paraná
E-mail: adlihdilay@gmail.com
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0408159152581030>

José Raimundo Pereira de Souza Júnior

Licenciatura em Língua Portuguesa, Língua Inglesa e respectivas literaturas
Universidade Estadual do Maranhão - UEMA
E-mail: souzajunior21@yahoo.com.br
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/03810097851391043>

Lilian de Souza Batista Silva

Mestranda Profissional em Letras
Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN
E-mail: lilian.souza@ufrn.br
ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-3718-8807>

Lucas Emmanuel Pereira de Lima

Mestrando em Tecnologias Emergentes na Educação
Must University
E-mail: lucasemmanuel92@hotmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-1862-3826>

Neudson Rosa Gonçalves

Mestrando em Ciências da Educação

Universidad Del Sol - UNADES

E-mail: neudsonrosa@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-0169-5541>

Sandra Regina Gomes Trindade

Licenciada Plena em Pedagogia

Universidade Federal do Pará - UFPA

E-mail: sandra.reginapedag@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-0033-0299>

Valeska Sostenes Braga

Mestranda em Direitos Humanos

Universidade Tiradentes - UNIT

E-mail: valeskabraga21@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-3629-3247>

RESUMO

A transformação digital intensificou a dependência das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) em diferentes dimensões da vida social, tornando o acesso às tecnologias um elemento fundamental para inclusão social e exercício da cidadania. Nesse contexto, o presente estudo teve como objetivo analisar as interfaces entre desigualdade social e exclusão digital no Brasil, considerando aspectos relacionados ao acesso às tecnologias, alfabetização tecnológica e participação social. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, de abordagem qualitativa, exploratória e descritiva, realizada entre abril e maio de 2026. A busca dos estudos foi realizada nas bases de dados Periódicos CAPES, SciELO, ScienceDirect, SpringerLink, Taylor & Francis Online, SAGE Journals e Wiley Online Library, resultando na seleção final de 17 artigos científicos publicados entre 2021 e 2025. Os resultados evidenciaram que a exclusão digital está diretamente associada às desigualdades socioeconômicas, educacionais e territoriais, afetando principalmente populações vulneráveis, moradores de áreas rurais e indivíduos com baixa escolaridade. Observou-se ainda que o simples acesso às tecnologias não garante inclusão social, sendo indispensável o desenvolvimento de competências digitais para utilização crítica e autônoma dos recursos tecnológicos. Conclui-se que a inclusão digital deve ser compreendida como um processo multidimensional, dependente da articulação entre infraestrutura tecnológica, democratização do acesso à internet, alfabetização digital e políticas públicas inclusivas, visando à redução das desigualdades sociais e ao fortalecimento da cidadania digital.

Palavras-chave: Cidadania digital; Vulnerabilidade social; Tecnologias da informação; Letramento digital; Equidade tecnológica.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea vivencia um processo intenso de transformação digital, no qual as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) passaram a exercer influência direta sobre diferentes dimensões da vida social. O acesso à internet e aos recursos tecnológicos tornou-se indispensável para atividades relacionadas à educação, ao trabalho, à comunicação, ao acesso a serviços públicos, à saúde e à participação cidadã. Nesse contexto, estar conectado deixou de representar apenas uma facilidade tecnológica e passou a constituir um importante fator de inclusão social, desenvolvimento humano e exercício da cidadania (Asimakopoulos *et al.*, 2025).

Apesar dos avanços tecnológicos observados nas últimas décadas, o acesso às ferramentas digitais ainda ocorre de forma desigual, especialmente em países marcados por profundas disparidades sociais e econômicas, como o Brasil. A desigualdade social e a exclusão digital apresentam uma relação diretamente interligada, uma vez que indivíduos em situação de vulnerabilidade econômica frequentemente enfrentam maiores dificuldades de acesso às tecnologias digitais. Essa exclusão não se limita apenas à ausência de internet ou de dispositivos eletrônicos, mas também envolve limitações relacionadas à qualidade da conexão, ao acesso contínuo às plataformas digitais e à falta de alfabetização tecnológica necessária para utilização crítica e eficiente dessas ferramentas (Heeks, 2022).

No Brasil, a expansão da internet ocorreu de maneira desigual entre regiões e grupos sociais, acompanhando as próprias estruturas históricas de desigualdade presentes no país. Fatores como renda, escolaridade, faixa etária e localização geográfica influenciam diretamente a forma como os indivíduos acessam e utilizam os recursos digitais. Alves (2021) destaca que a digitalização brasileira ocorreu paralelamente ao fortalecimento das desigualdades sociodigitais, evidenciando que o acesso à internet permanece condicionado às condições socioeconômicas da população. Dessa maneira, populações de baixa renda, moradores de áreas rurais e grupos socialmente vulneráveis enfrentam maiores dificuldades para inserção plena na sociedade digital.

Além das limitações estruturais de acesso, a exclusão digital também está relacionada às dificuldades no desenvolvimento de competências digitais. Em uma sociedade cada vez mais conectada, possuir acesso à internet não garante, necessariamente, inclusão social e participação efetiva nos ambientes digitais. Torna-se fundamental compreender, interpretar e utilizar as tecnologias de forma crítica, segura e autônoma. Méndez-Domínguez *et al.* (2023) afirmam que a inclusão digital deve ser compreendida como um processo amplo, envolvendo tanto o acesso às tecnologias quanto o fortalecimento da alfabetização digital e das habilidades necessárias para participação social. Nesse sentido, a ausência dessas competências amplia desigualdades já existentes e limita o acesso às oportunidades educacionais, profissionais e informacionais.

A problemática da exclusão digital tornou-se ainda mais evidente durante a pandemia da COVID-19, período em que atividades educacionais, serviços públicos e atendimentos em saúde passaram a depender intensamente das tecnologias digitais. Nakayama *et al.* (2023) apontam que a desigualdade no acesso à internet comprometeu significativamente o acesso da população brasileira aos serviços de telemedicina e saúde digital, evidenciando barreiras relacionadas tanto à infraestrutura tecnológica quanto às condições socioeconômicas. De forma semelhante, Santos *et al.* (2021) demonstram que jovens em situação de vulnerabilidade social apresentam dificuldades relacionadas à literacia digital, fator que interfere diretamente em suas possibilidades de inclusão educacional e inserção social.

Outro aspecto relevante refere-se à relação entre exclusão digital e participação cidadã. As tecnologias digitais ampliaram as possibilidades de comunicação, interação social e participação democrática, permitindo maior aproximação entre cidadãos e instituições públicas. Entretanto, a permanência das desigualdades digitais impede que grande parcela da população participe plenamente desses espaços. Dodel (2023) ressalta que as desigualdades relacionadas ao acesso e ao uso de dispositivos tecnológicos influenciam diretamente o engajamento da população em serviços digitais governamentais, comprometendo a efetivação da cidadania digital. Assim, a exclusão digital passa a representar não apenas um problema tecnológico, mas também uma questão social e democrática.

Além disso, a transformação digital dos serviços públicos exige políticas inclusivas capazes de garantir acessibilidade e equidade tecnológica para as populações marginalizadas. Djatmiko, Sinaga e Pawirosumarto (2025) destacam que a inclusão digital depende da articulação entre infraestrutura tecnológica, educação digital e políticas públicas voltadas à inclusão social. Dessa forma, reduzir as desigualdades digitais requer investimentos não apenas em conectividade, mas também na promoção de ações educativas e estratégias que favoreçam o desenvolvimento de competências tecnológicas e o fortalecimento da participação social.

Diante desse contexto, este estudo tem como intuito analisar as interfaces entre desigualdade social e exclusão digital no Brasil, discutindo de que forma o acesso às tecnologias, a alfabetização tecnológica e a participação social se relacionam na sociedade contemporânea. Busca-se compreender os principais desafios enfrentados pelos grupos socialmente vulneráveis no acesso aos recursos digitais, bem como refletir sobre a importância de políticas públicas e estratégias educacionais voltadas à inclusão digital, à democratização do acesso à informação e à redução das desigualdades sociais

2 METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, de abordagem qualitativa, com caráter exploratório e descritivo, realizada entre os meses de abril e maio de 2026, cujo objetivo foi analisar as interfaces entre

desigualdade social e exclusão digital no Brasil, considerando aspectos relacionados ao acesso às tecnologias, alfabetização tecnológica e participação social na contemporaneidade.

O percurso metodológico foi desenvolvido com base nos pressupostos metodológicos de Gil (2019), contemplando as etapas de definição do problema de pesquisa, estabelecimento dos critérios de inclusão e exclusão, busca e seleção dos estudos, análise crítica do material selecionado, organização das informações e síntese dos resultados.

A questão norteadora da revisão foi definida da seguinte forma: como a desigualdade social interfere no acesso às tecnologias digitais, no desenvolvimento da alfabetização tecnológica e na participação social da população brasileira?

A busca dos estudos foi realizada nas bases de dados Periódicos CAPES, *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), ScienceDirect, SpringerLink, Taylor & Francis Online, SAGE Journals e Wiley Online Library, além de periódicos científicos nacionais e internacionais relacionados às áreas de desigualdade social, inclusão digital, tecnologias da informação e participação social.

Para a estratégia de busca, foram utilizados descritores e termos livres relacionados à temática, tais como: (desigualdade social), (exclusão digital), (inclusão digital), (alfabetização tecnológica), (cidadania digital), (participação social), (tecnologias digitais) e (acesso à internet), combinados por meio dos operadores booleanos *AND* e *OR*.

Foram adotados como critérios de inclusão: artigos científicos disponíveis na íntegra, publicados entre os anos de 2021 e 2025, em língua portuguesa, inglesa ou espanhola, que abordassem a relação entre desigualdade social, acesso às tecnologias digitais, alfabetização tecnológica e participação social. Como critérios de exclusão, consideraram-se estudos duplicados, resumos simples, revisões narrativas, editoriais, dissertações, teses e publicações que não respondiam diretamente à questão norteadora da pesquisa.

A busca inicial identificou 268 estudos. Após a aplicação do recorte temporal e a verificação da disponibilidade do texto completo, 62 estudos foram excluídos por indisponibilidade ou por não atenderem aos critérios de inclusão. Em seguida, 38 estudos duplicados foram removidos, restando 168 estudos para análise de títulos e resumos. Nessa etapa, 110 estudos foram excluídos por não atenderem diretamente à temática proposta, resultando em 58 estudos elegíveis para leitura na íntegra.

Após a leitura completa e aplicação dos critérios de elegibilidade, 41 estudos foram excluídos por não abordarem de forma consistente a relação entre desigualdade social, exclusão digital, alfabetização tecnológica e participação social, ou por apresentarem limitações metodológicas. Dessa forma, 17 artigos científicos foram selecionados para compor a amostra final.

A análise dos dados foi realizada por meio da análise de conteúdo temática, conforme Bardin (2011), contemplando as etapas de pré-análise, exploração do material, categorização temática e interpretação dos resultados.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados da revisão integrativa foram sistematizados e organizados no Quadro 1, considerando a numeração dos estudos, periódico de publicação, autores, ano, título dos trabalhos e suas principais contribuições para a compreensão das interfaces entre desigualdade social, exclusão digital, alfabetização tecnológica e participação social.

Quadro 1 - Trabalhos selecionados sobre desigualdade social e exclusão digital

Nº	Periódico	Autor(es)	Ano	Título do trabalho	Principais contribuições
1	Revista Pós Ciências Sociais	Alves, E. P. M.	2021	A expansão da internet no Brasil: digitalização, mercado e desigualdades sociodigitais	Evidencia a expansão desigual da internet e suas relações com desigualdades sociais no Brasil.
2	Technology in Society	Anrijs, S. <i>et al.</i>	2023	Excluded from essential internet services	Analisa a relação entre exclusão digital e recursos socioeconômicos.
3	Societies	Asimakopoulos, G. <i>et al.</i>	2025	Impact of ICTs on democratic processes and citizen participation	Discute o papel das TICs na participação cidadã e processos democráticos.
4	Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities	Chadwick, D. <i>et al.</i>	2022	Digital inclusion and participation during COVID-19	Aborda inclusão digital de pessoas com deficiência intelectual durante a pandemia.
5	Sustainability	Djatkiko, G. H.; Sinaga, O.; Pawirosumarto, S.	2025	Digital transformation and social inclusion in public services	Analisa inclusão digital em serviços públicos para populações marginalizadas.
6	Social Science Computer Review	Dodel, M.	2023	Why device-related digital inequalities matter	Mostra como desigualdades de dispositivos afetam o uso de e-governo.

7	Information Technology for Development	Heeks, R.	2022	Digital inequality beyond the digital divide	Amplia o conceito de exclusão digital para além do acesso.
8	Frontiers in Communication	Méndez-Domínguez, P. <i>et al.</i>	2023	Digital inclusion for social inclusion	Destaca o papel da alfabetização digital na inclusão social.
9	Journal of Information Science	Muñoz, J. A. H.; Valencia, D. C.	2023	Trends and challenges of digital divide	Apresenta análise bibliométrica sobre exclusão digital.
10	Journal of Medical Internet Research	Nakayama, L. F. <i>et al.</i>	2023	The digital divide in Brazil and telehealth barriers	Evidencia desigualdades no acesso à saúde digital no Brasil.
11	GSC Advanced Research and Reviews	Nirmani, I. A. P.	2025	Barriers to digital participation in developing countries	Identifica barreiras tecnológicas, sociais e culturais à inclusão digital.
12	Education and Information Technologies	Nogueira, V. B. <i>et al.</i>	2022	Inclusive digital literacy in rural Brazil	Demonstra impacto de intervenções de letramento digital.
13	Sinergi International Journal of Communication Sciences	Saleh, M.; Irwani; Bahrianoor	2024	Digital exclusion and social inequity	Relaciona exclusão digital às desigualdades sociais globais.
14	Research, Society and Development	Santos, A. S. <i>et al.</i>	2021	Digital inclusion and youth vulnerability	Analisa letramento digital em jovens em vulnerabilidade social.
15	Teias de Conhecimento	Stadler, M. S.; Krepel, J. A.; Manjinski, E.	2025	Tecnologia para todos	Apresenta estratégias de inclusão digital na educação.
16	International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)	Tomaz, M. L.; Silva, C.	2025	Digital exclusion and lifelong learning	Relaciona exclusão digital à aprendizagem ao longo da vida.
17	Social Indicators Research	Zárate, Z. E.; Trujillo, C. C.; Plaza-De-La-Hoz, J.	2023	Digitalization in vulnerable populations	Revisão sobre digitalização em populações vulneráveis na América Latina.

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

A análise dos estudos permitiu a organização dos achados em três eixos temáticos, construídos a partir da recorrência dos sentidos e padrões identificados na literatura, conforme a técnica de análise de conteúdo proposta por Bardin (2016).

3.1 ACESSO E DESIGUALDADE ESTRUTURAL

A desigualdade no acesso às tecnologias digitais configura-se como um dos principais determinantes da exclusão digital. No contexto brasileiro, a expansão da internet ocorre de forma desigual, fortemente condicionada por fatores socioeconômicos e pela lógica de mercado, o que reforça disparidades históricas já existentes (Alves, 2021).

Essa realidade se intensifica quando se observa que o acesso às tecnologias está diretamente relacionado à renda, escolaridade e condições materiais de vida, evidenciando que a exclusão digital não é apenas tecnológica, mas social (Anrijs *et al.*, 2023). Em cenários como o brasileiro, tais desigualdades comprometem inclusive a efetividade de políticas públicas digitalizadas, especialmente em áreas como saúde e serviços essenciais (Nakayama *et al.*, 2023).

Em países em desenvolvimento, as barreiras estruturais incluem custos elevados de conectividade, infraestrutura precária e instabilidade de serviços básicos, fatores que limitam a universalização do acesso digital (Nirmani, 2025). Esses elementos demonstram que a exclusão digital está diretamente vinculada à desigualdade socioeconômica.

Na América Latina, populações vulneráveis são as mais afetadas por esse processo, indicando que a digitalização tende a reproduzir e ampliar desigualdades sociais já existentes (Zárate *et al.*, 2023).

3.2 LETRAMENTO E COMPETÊNCIAS DIGITAIS

Os estudos analisados indicam que o acesso às tecnologias, por si só, não garante inclusão digital, sendo necessário o desenvolvimento de competências digitais para uso crítico e funcional das ferramentas tecnológicas.

Intervenções educacionais voltadas ao letramento digital demonstram impactos positivos na autonomia dos sujeitos, especialmente em contextos de vulnerabilidade social, ampliando possibilidades de participação social e educacional (Nogueira *et al.*, 2022). Nesse sentido, a inclusão digital deve ser compreendida como um processo formativo contínuo.

A alfabetização digital aparece como elemento central para a inclusão social, uma vez que permite que os indivíduos compreendam, interpretem e utilizem as tecnologias de forma crítica (Méndez-Domínguez *et al.*, 2023). No ambiente educacional, estratégias pedagógicas voltadas à inclusão digital têm se mostrado fundamentais para reduzir desigualdades e promover equidade no acesso ao conhecimento (Stadler; Krepel; Manjinski, 2025).

Entretanto, mesmo em contextos com acesso à tecnologia, podem ocorrer formas de exclusão mais sutis, nas quais os indivíduos não conseguem utilizar os recursos digitais de maneira produtiva, configurando o que Heeks (2022) denomina como incorporação digital adversa. Assim, a exclusão digital ultrapassa a dimensão do acesso e alcança a dimensão do uso qualificado.

3.3 PARTICIPAÇÃO SOCIAL E CIDADANIA DIGITAL

A exclusão digital impacta diretamente a participação social e o exercício da cidadania, uma vez que grande parte dos serviços públicos, processos educativos e interações democráticas estão cada vez mais mediados por tecnologias digitais.

O uso adequado das tecnologias de informação e comunicação pode fortalecer a participação cidadã e ampliar processos democráticos, desde que haja acesso e competências adequadas (Asimakopoulos *et al.*, 2025). No entanto, desigualdades relacionadas a dispositivos e conectividade ainda limitam o engajamento em serviços digitais, criando novas formas de exclusão no ambiente virtual (Dodel, 2023).

Grupos em situação de vulnerabilidade, como pessoas com deficiência intelectual, enfrentam barreiras adicionais de acesso e participação, especialmente em contextos de crise, como evidenciado durante a pandemia da COVID-19 (Chadwick *et al.*, 2022). Isso demonstra que a exclusão digital possui também uma dimensão interseccional.

A transformação digital dos serviços públicos pode funcionar como instrumento de inclusão social, desde que acompanhada de políticas públicas que garantam acessibilidade e equidade (Djatkiko; Sinaga; Pawirosumarto, 2025). Entretanto, a ausência de competências digitais limita a aprendizagem ao longo da vida e reduz oportunidades educacionais e profissionais (Tomaz; Silva, 2025).

De forma ampla, a exclusão digital está diretamente associada às desigualdades sociais globais, afetando o acesso à educação, saúde e participação econômica, o que reforça seu caráter estrutural e multidimensional (Saleh; Irwani; Bahrianoor, 2024).

4 CONCLUSÃO

Evidencia-se que a desigualdade social e a exclusão digital apresentam uma relação diretamente interligada no contexto brasileiro, uma vez que o acesso às tecnologias digitais permanece profundamente condicionado por fatores socioeconômicos, educacionais e territoriais. Nesse sentido, o presente estudo alcançou o objetivo proposto de analisar as interfaces entre desigualdade social e exclusão digital no Brasil, discutindo como o acesso às tecnologias, a alfabetização tecnológica e a participação social se relacionam na sociedade contemporânea.

Além disso, possibilitou compreender que a exclusão digital ultrapassa a ausência de conectividade, envolvendo também limitações relacionadas à qualidade do acesso, disponibilidade de dispositivos tecnológicos, desenvolvimento de competências digitais e participação social nos ambientes mediados pelas tecnologias.

Os estudos analisados demonstraram que populações em situação de vulnerabilidade social, moradores de áreas rurais, indivíduos com baixa escolaridade e grupos historicamente marginalizados

enfrentam maiores dificuldades para inserção plena na sociedade digital. Nesse contexto, a desigualdade digital contribui para a ampliação das desigualdades sociais já existentes, comprometendo o acesso à educação, aos serviços públicos, à saúde, à informação e às oportunidades profissionais.

Verificou-se que a alfabetização tecnológica exerce papel fundamental no fortalecimento da inclusão social e da cidadania digital, uma vez que o simples acesso às tecnologias não garante participação efetiva e uso crítico das ferramentas digitais. A literatura evidenciou que ações educativas voltadas ao desenvolvimento de competências digitais contribuem significativamente para a autonomia dos sujeitos, ampliação da participação social e redução das barreiras de exclusão.

Entre as principais lacunas identificadas, destacam-se a insuficiência de políticas públicas voltadas à universalização do acesso à internet de qualidade, a permanência das desigualdades regionais de conectividade, a limitação de programas de alfabetização digital para populações vulneráveis e a ausência de estratégias contínuas de inclusão tecnológica em escolas, comunidades periféricas e áreas rurais. Também foram observadas fragilidades relacionadas à acessibilidade digital para grupos específicos, como idosos, pessoas com deficiência e indivíduos em situação de vulnerabilidade social, evidenciando limitações na efetivação da cidadania digital e no acesso equitativo aos serviços públicos digitalizados.

Outro aspecto relevante identificado refere-se à necessidade de políticas públicas inclusivas que articulem infraestrutura tecnológica, democratização do acesso à internet e promoção do letramento digital, especialmente para populações socialmente vulneráveis. Dessa forma, a inclusão digital deve ser compreendida como um processo multidimensional, diretamente relacionado à equidade social, ao fortalecimento da cidadania e à garantia de direitos na sociedade contemporânea.

Como contribuição, este estudo amplia as discussões acerca das relações entre desigualdade social e exclusão digital no cenário brasileiro, evidenciando a importância de estratégias educacionais e políticas públicas voltadas à inclusão tecnológica e à participação social. Para pesquisas futuras, sugere-se o desenvolvimento de estudos empíricos que avaliem a efetividade das políticas públicas de inclusão digital em diferentes regiões do Brasil, bem como investigações sobre os impactos da exclusão digital em populações específicas, como estudantes da educação pública, idosos, comunidades rurais e grupos socialmente vulneráveis. Recomenda-se ainda a realização de pesquisas voltadas à relação entre inteligência artificial, transformação digital e ampliação das desigualdades sociais, considerando os desafios contemporâneos relacionados à cidadania digital, acessibilidade tecnológica e democratização do conhecimento.

REFERÊNCIAS

ALVES, E. P. M. A expansão da internet no Brasil: digitalização, mercado e desigualdades sociodigitais. **Revista Pós Ciências Sociais**, v. 18, n. 2, p. 381-410, 2021. DOI: <https://doi.org/10.18764/2236->

9473.v18n2p381-410. Disponível em:

<https://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/rpcsoc/article/view/16850>. Acesso em: 9 abr. 2026.

ANRIJS, S.; MARIËN, I.; DE MAREZ, L.; PONNET, K. Excluded from essential internet services: examining associations between digital exclusion, socio-economic resources and internet resources. **Technology in Society**, v. 73, p. 102211, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2023.102211>. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0160791X23000167>. Acesso em: 9 abr. 2026.

ASIMAKOPOULOS, G. *et al.* Impact of information and communication technologies on democratic processes and citizen participation. **Societies**, v. 15, n. 2, p. 40, 2025. DOI: <https://doi.org/10.3390/soc15020040>. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2075-4698/15/2/40>. Acesso em: 9 abr. 2026.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

CHADWICK, D. *et al.* Digital inclusion and participation of people with intellectual disabilities during COVID-19: a rapid review and international bricolage. **Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities**, v. 19, n. 3, p. 242-256, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1111/jppi.12410>. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jppi.12410>. Acesso em: 9 abr. 2026.

DJATMIKO, G. H.; SINAGA, O.; PAWIROSUMARTO, S. Digital transformation and social inclusion in public services: a qualitative analysis of e-government adoption for marginalized communities in sustainable governance. **Sustainability**, v. 17, n. 7, p. 2908, 2025. DOI: <https://doi.org/10.3390/su17072908>. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2071-1050/17/7/2908>. Acesso em: 9 abr. 2026.

DODEL, M. Why device-related digital inequalities matter for e-government engagement? **Social Science Computer Review**, v. 42, n. 1, p. 122-142, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1177/08944393231176595>. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/08944393231176595>. Acesso em: 9 abr. 2026.

GIL, A. C. **Metodologia do trabalho científico**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

HEEKS, R. Digital inequality beyond the digital divide: conceptualizing adverse digital incorporation in the global South. **Information Technology for Development**, v. 28, n. 4, p. 688-704, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1080/02681102.2022.2068492>. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02681102.2022.2068492>. Acesso em: 9 abr. 2026.

MÉNDEZ-DOMÍNGUEZ, P. *et al.* Digital inclusion for social inclusion: case study on digital literacy. **Frontiers in Communication**, v. 8, 2023. DOI: <https://doi.org/10.3389/fcomm.2023.1191995>. Disponível em: <https://www.frontiersin.org/journals/communication/articles/10.3389/fcomm.2023.1191995/full>. Acesso em: 9 abr. 2026.

MUÑOZ, J. A. H.; VALENCIA, D. C. Trends and challenges of digital divide and digital inclusion: a bibliometric analysis. **Journal of Information Science**, v. 51, n. 4, p. 813-830, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1177/01655515221148366>. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/01655515221148366>. Acesso em: 9 abr. 2026.

NAKAYAMA, L. F. *et al.* The digital divide in Brazil and barriers to telehealth and equal digital health care: analysis of internet access using publicly available data. **Journal of Medical Internet Research**, v. 25, 2023. DOI: <https://doi.org/10.2196/42483>. Disponível em: <https://www.jmir.org/2023/1/e42483>. Acesso em: 9 abr. 2026.

NIRMANI, I. A. P. Barriers to digital participation in developing countries: identifying technological, social, and cultural obstacles to community involvement. **GSC Advanced Research and Reviews**, v. 23, n. 2, p. 61-71, 2025. DOI: <https://doi.org/10.30574/gscarr.2025.23.2.0130>. Disponível em: <https://gsconlinepress.com/journals/gscarr/content/barriers-digital-participation-developing-countries-identifying-technological>. Acesso em: 9 abr. 2026.

NOGUEIRA, V. B. *et al.* Towards an inclusive digital literacy: an experimental intervention study in a rural area of Brazil. **Education and Information Technologies**, v. 27, p. 2807-2834, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10711-z>. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10639-021-10711-z>. Acesso em: 9 abr. 2026.

SALEH, M.; IRWANI; BAHRIANOOR. Digital exclusion and social inequity: a global narrative review of access to education, healthcare, and the digital economy. **Sinergi International Journal of Communication Sciences**, v. 2, n. 4, 2024. DOI: <https://doi.org/10.61194/ijcs.v2i4.680>. Disponível em: <https://journal.sinergi.or.id/index.php/ijcs/article/view/680>. Acesso em: 9 abr. 2026.

SANTOS, A. S. *et al.* Literacy and digital inclusion: a pilot study with young people in social vulnerability in the city of Natal-RN. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 6, 2021. DOI: <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i6.15859>. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/15859>. Acesso em: 9 abr. 2026.

STADLER, M. S.; KREPEL, J. A.; MANJINSKI, E. Tecnologia para todos: estratégias de inclusão digital no ambiente educacional. **Teias de Conhecimento**, v. 1, n. 5, 2025. DOI: <https://doi.org/10.5212/RevTeiasConhecimento.2025.24285>. Disponível em: https://revistas.uepg.br/index.php/teias/pt_BR/article/view/24285. Acesso em: 9 abr. 2026.

TOMAZ, M. L.; SILVA, C. Digital exclusion and lifelong learning. **International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)**, p. 4159-4162, 2025. DOI: <https://dx.doi.org/10.47772/IJRISS.2024.8120345>. Disponível em: <https://rsisinternational.org/journals/ijriss/articles/digital-exclusion-and-lifelong-learning/>. Acesso em: 9 abr. 2026.

ZÁRATE, Z. E.; TRUJILLO, C. C.; PLAZA-DE-LA-HOZ, J. Digitalization in vulnerable populations: a systematic review in Latin America. **Social Indicators Research**, v. 170, p. 1183-1207, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11205-023-03239-x>. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11205-023-03239-x>. Acesso em: 9 abr. 2026.