

## O PAPEL DAS POLÍTICAS PÚBLICAS NA REDUÇÃO DA EXCLUSÃO DIGITAL

**Maria José Ribeiro Diniz**

Mestranda em ciências da educação. Faculdade de Ciencias Sociales Interamericana (FICS),  
<https://orcid.org/0009-0002-0145-5712>  
E-mail: mariadiniz@servidor.uepb.edu.br

**Paulo Roberto Diniz de Oliveira**

Mestrando em ciências da educação. Faculdade de Ciencias Sociales Interamericana (FICS),  
<https://orcid.org/0009-0001-1771-614X>  
E-mail: prrd100@hotmail.com

DOI-Geral: <http://dx.doi.org/10.47538/RA-2026.V5N1>

DOI-Individual: <http://dx.doi.org/10.47538/RA-2026.V5N1-96>

**RESUMO:** A exclusão digital configura-se como um dos principais desafios sociais do século XXI, especialmente em contextos marcados pela crescente digitalização dos serviços, da educação, do mercado de trabalho e das relações sociais. Este artigo analisa o papel das políticas públicas na redução da exclusão digital, compreendendo esse fenômeno como multidimensional e diretamente associado às desigualdades socioeconômicas estruturais. Parte-se da premissa de que a inclusão digital não se restringe ao acesso à internet, mas envolve também infraestrutura adequada, disponibilidade de dispositivos tecnológicos, letramento digital e uso qualificado das tecnologias da informação e comunicação. A partir de revisão bibliográfica fundamentada em autores como Manuel Castells, Pierre Lévy e Amartya Sen, o estudo discute a consolidação da sociedade em rede, os impactos da digitalização dos serviços públicos e os desafios enfrentados na formulação e implementação de políticas inclusivas. Evidenciam-se obstáculos como limitações orçamentárias, desigualdades regionais, fragilidades regulatórias, descontinuidade administrativa e lacunas na capacitação digital da população. Argumenta-se que a exclusão digital constitui forma contemporânea de privação de oportunidades, afetando o exercício pleno da cidadania e o acesso a direitos fundamentais. Conclui-se que a inclusão digital deve ser tratada como política de Estado e integrada a estratégias amplas de desenvolvimento social, exigindo ações estruturadas, sustentáveis e orientadas para a promoção da equidade no acesso e no uso das tecnologias digitais.

**PALAVRAS-CHAVE:** Exclusão Digital. Políticas Públicas. Inclusão Digital. Desigualdade Social. Cidadania Digital.

### THE ROLE OF PUBLIC POLICIES IN REDUCING THE DIGITAL DIVIDE

**ABSTRACT:** Digital exclusion has become one of the main social challenges of the 21st century, particularly in contexts marked by the increasing digitalization of public services, education, labor markets, and social interactions. This article analyzes the role of public policies in reducing digital exclusion, understanding this phenomenon as multidimensional and closely linked to structural socioeconomic inequalities. It is based on the premise that digital inclusion goes beyond mere internet access, encompassing adequate infrastructure, availability of technological devices, digital literacy, and the

qualified use of information and communication technologies. Drawing on a bibliographic review grounded in authors such as Manuel Castells, Pierre Lévy, and Amartya Sen, the study discusses the consolidation of the network society, the impacts of the digitalization of public services, and the challenges faced in designing and implementing inclusive policies. Key obstacles include budgetary constraints, regional inequalities, regulatory weaknesses, administrative discontinuity, and gaps in the population's digital skills. The article argues that digital exclusion represents a contemporary form of deprivation of opportunities, directly affecting the full exercise of citizenship and access to fundamental rights. It concludes that digital inclusion should be treated as a state policy and integrated into broader social development strategies, requiring structured, sustainable, and equity-oriented actions to ensure fair access to and use of digital technologies.

**KEYWORDS:** Digital Exclusion; Public Policies; Digital Inclusion; Social Inequality; Digital Citizenship.

## INTRODUÇÃO

A transformação digital modificou profundamente as dinâmicas sociais, econômicas e educacionais nas últimas décadas. O avanço acelerado das tecnologias da informação e comunicação redefiniu a forma como indivíduos interagem, consomem serviços, produzem conhecimento e participam da vida pública. Serviços bancários, acesso à educação, oportunidades de emprego, atendimento médico e participação política migraram, em grande parte, para o ambiente online. Processos que antes exigiam deslocamentos físicos e interações presenciais passaram a ocorrer por meio de plataformas digitais, aplicativos e sistemas automatizados. Entretanto, apesar desse avanço tecnológico, milhões de pessoas ainda enfrentam barreiras estruturais que as impedem de acessar plenamente esses recursos, configurando um cenário de desigualdade digital que reflete e, em muitos casos, aprofunda desigualdades sociais históricas.

A exclusão digital não se resume à ausência de conexão à internet. Trata-se de um fenômeno multidimensional que envolve, além da infraestrutura de acesso, a disponibilidade de equipamentos adequados, a qualidade da conexão, as competências necessárias para utilização das ferramentas digitais e as condições socioeconômicas que possibilitam ou restringem seu uso efetivo. Dessa forma, a exclusão digital deve ser compreendida como uma expressão contemporânea da desigualdade social, que impacta diretamente o exercício da cidadania e o acesso a direitos fundamentais.

O processo de digitalização da sociedade intensificou-se significativamente no contexto da globalização e da economia do conhecimento. O domínio de habilidades tecnológicas tornou-se requisito básico para inserção no mercado de trabalho, acesso à informação qualificada e participação ativa na esfera pública. Profissões emergentes demandam competências digitais específicas, enquanto setores tradicionais incorporam tecnologias automatizadas que exigem constante atualização profissional. Nesse cenário, indivíduos que não possuem acesso ou capacitação tecnológica ficam à margem das novas oportunidades econômicas e sociais.

Além disso, a digitalização dos serviços públicos reforça a necessidade de inclusão digital. Governos passaram a disponibilizar serviços essenciais por meio de plataformas online, como emissão de documentos, inscrição em programas sociais, agendamento de consultas médicas e acompanhamento de benefícios. Embora tais iniciativas ampliem a eficiência administrativa e reduzam custos operacionais, também criam barreiras adicionais para cidadãos que não dispõem de acesso à internet ou não possuem letramento digital suficiente para utilizar esses sistemas. Assim, a modernização administrativa, quando não acompanhada de políticas inclusivas, pode contribuir para a ampliação das desigualdades.

A pandemia de COVID-19 evidenciou de forma contundente as disparidades digitais existentes. Com a necessidade de distanciamento social, escolas migraram para o ensino remoto, empresas adotaram o trabalho a distância e serviços passaram a funcionar predominantemente em formato digital. Nesse contexto, estudantes sem acesso a dispositivos adequados ou conexão estável enfrentaram dificuldades significativas para acompanhar atividades escolares. Trabalhadores informais e pequenos empreendedores com baixa inserção digital sofreram impactos econômicos mais severos. A crise sanitária, portanto, revelou que o acesso à tecnologia não é apenas um diferencial competitivo, mas um elemento essencial para a manutenção da vida social e econômica.

A exclusão digital também apresenta recortes específicos relacionados a fatores como renda, escolaridade, idade, gênero e localização geográfica. Regiões rurais e periferias urbanas frequentemente apresentam menor cobertura de internet banda larga e infraestrutura limitada. Populações de baixa renda enfrentam dificuldades para adquirir dispositivos tecnológicos ou arcar com custos mensais de conectividade. Idosos, por sua

vez, podem apresentar resistência ou dificuldades na adaptação às novas tecnologias, enquanto pessoas com deficiência encontram barreiras adicionais quando plataformas digitais não seguem critérios de acessibilidade. Esses múltiplos fatores demonstram que a exclusão digital é um problema complexo, que exige abordagens estruturais e intersetoriais.

Nesse cenário, as políticas públicas emergem como instrumentos essenciais para democratizar o acesso à tecnologia e garantir que a transformação digital beneficie toda a população. O mercado, por si só, tende a priorizar regiões economicamente mais rentáveis, deixando áreas menos desenvolvidas à margem da expansão tecnológica. Dessa forma, a atuação do Estado torna-se fundamental para promover investimentos em infraestrutura, estabelecer regulações que incentivem a universalização dos serviços e implementar programas de capacitação digital.

A inclusão digital deve ser compreendida como parte integrante das políticas de desenvolvimento social e econômico. O acesso à internet e às tecnologias da informação relaciona-se diretamente com direitos fundamentais, como educação, trabalho, informação e participação política. Em sociedades democráticas, a exclusão digital compromete a igualdade de oportunidades e limita a capacidade de indivíduos exercerem plenamente sua cidadania. Assim, promover inclusão digital não se trata apenas de ampliar conectividade, mas de fortalecer a justiça social e reduzir desigualdades estruturais.

Outro aspecto relevante refere-se à qualidade do acesso. Não basta oferecer conexão básica à internet; é necessário garantir banda larga adequada, estabilidade e segurança digital. Além disso, políticas públicas devem contemplar a promoção do letramento digital, permitindo que cidadãos desenvolvam competências críticas para utilização consciente e produtiva das tecnologias. A simples disponibilização de infraestrutura, sem capacitação correspondente, pode resultar em uso limitado e pouco transformador.

A formulação de políticas eficazes exige planejamento estratégico de longo prazo, articulação entre diferentes esferas governamentais e participação da sociedade civil. Programas isolados e descontinuados tendem a produzir impactos restritos. Por outro lado, iniciativas estruturadas, integradas a políticas educacionais, sociais e econômicas,

possuem maior potencial de promover mudanças significativas. A cooperação entre setor público, iniciativa privada e organizações da sociedade civil também se mostra fundamental para ampliar alcance e sustentabilidade das ações.

Diante desse contexto, torna-se imprescindível analisar o papel das políticas públicas na redução da exclusão digital, considerando seus desafios, possibilidades e impactos sociais. A construção de uma sociedade digitalmente inclusiva depende não apenas do avanço tecnológico, mas da implementação de estratégias que assegurem equidade no acesso e no uso das tecnologias. A inclusão digital, portanto, deve ser entendida como prioridade estratégica para o desenvolvimento sustentável e para o fortalecimento da democracia.

Assim, este artigo propõe refletir sobre a relevância das políticas públicas como instrumentos de enfrentamento da exclusão digital, examinando suas dimensões estruturais e seus desdobramentos sociais. Ao compreender a inclusão digital como direito e como condição para o exercício pleno da cidadania, reafirma-se a necessidade de ações coordenadas e contínuas que garantam que a transformação digital seja, de fato, um vetor de inclusão e não de aprofundamento das desigualdades existentes.

## **COMPREENDENDO A EXCLUSÃO DIGITAL**

A exclusão digital constitui um fenômeno complexo e multifacetado que ultrapassa a simples ausência de acesso à internet. Em uma sociedade cada vez mais mediada por tecnologias da informação e comunicação, estar excluído digitalmente significa enfrentar barreiras que limitam o acesso a direitos fundamentais, oportunidades econômicas e participação social. Assim, compreender a exclusão digital exige uma abordagem ampla, que considere não apenas a infraestrutura tecnológica disponível, mas também fatores sociais, econômicos, educacionais e culturais que condicionam o uso efetivo das tecnologias.

Tradicionalmente, o debate sobre inclusão digital esteve centrado na dimensão do acesso físico à internet. No entanto, essa perspectiva revela-se insuficiente diante da complexidade do problema. A exclusão digital manifesta-se em diferentes níveis: no acesso, nas competências e na qualidade do uso. O primeiro nível refere-se à

disponibilidade de conexão e dispositivos tecnológicos adequados. O segundo envolve habilidades e letramento digital necessários para operar ferramentas tecnológicas. Já o terceiro diz respeito à capacidade de utilizar esses recursos de forma crítica, produtiva e transformadora.

A desigualdade no acesso às tecnologias digitais reflete e reproduz desigualdades socioeconômicas históricas. Famílias de baixa renda enfrentam dificuldades para adquirir dispositivos como computadores, tablets ou smartphones com desempenho adequado, além de arcar com custos de conexão de qualidade. Em regiões rurais ou periferias urbanas, a infraestrutura de telecomunicações pode ser limitada ou inexistente, agravando o cenário de exclusão. Nesse contexto, a exclusão digital não é um fenômeno isolado, mas parte de um conjunto mais amplo de vulnerabilidades sociais.

Além da dimensão econômica, fatores educacionais desempenham papel central na compreensão do problema. O letramento digital tornou-se competência essencial para a inserção plena na sociedade contemporânea. Não se trata apenas de saber utilizar ferramentas básicas, mas de desenvolver habilidades críticas para navegar no ambiente digital, avaliar informações, proteger dados pessoais e produzir conhecimento. A ausência dessas competências pode resultar em exclusão mesmo quando há acesso físico à internet.

O sociólogo Manuel Castells, ao analisar a sociedade em rede, destaca que as transformações tecnológicas alteram profundamente as estruturas sociais e econômicas. Segundo o autor:

A revolução da tecnologia da informação está transformando as dimensões fundamentais da vida humana. A economia, a sociedade e a cultura estão sendo moldadas pela lógica das redes digitais. Aqueles que não têm acesso às redes ou que não sabem utilizá-las eficazmente correm o risco de marginalização crescente em um mundo estruturado em torno da informação (Castells, 1999, p. 57).

A reflexão de Castells evidencia que a exclusão digital não se limita à ausência de conectividade, mas implica risco de marginalização estrutural em uma sociedade organizada em torno da informação. A economia contemporânea valoriza intensamente o conhecimento, a inovação e a capacidade de adaptação tecnológica. Indivíduos e comunidades que permanecem à margem desse processo enfrentam dificuldades para competir no mercado de trabalho e para acessar serviços essenciais.

Outro aspecto relevante na compreensão da exclusão digital refere-se à chamada “segunda divisão digital”, conceito que diferencia o simples acesso do uso qualificado. Mesmo em contextos em que a conectividade se expandiu, persistem desigualdades quanto à forma como a tecnologia é utilizada. Enquanto alguns grupos utilizam a internet para educação, empreendedorismo e produção de conteúdo, outros restringem seu uso ao consumo passivo de informações ou entretenimento. Essa diferença de apropriação tecnológica contribui para ampliar disparidades sociais.

A exclusão digital também apresenta recortes demográficos específicos. Idosos, por exemplo, frequentemente enfrentam barreiras relacionadas à adaptação tecnológica e à ausência de formação adequada. Pessoas com deficiência podem encontrar obstáculos quando plataformas digitais não seguem critérios de acessibilidade. Mulheres em contextos de vulnerabilidade social podem ter acesso limitado a dispositivos tecnológicos devido a desigualdades de gênero. Esses fatores demonstram que a exclusão digital é atravessada por marcadores sociais que ampliam sua complexidade.

Além disso, é necessário considerar a dimensão cultural do fenômeno. A inserção no ambiente digital envolve não apenas habilidades técnicas, mas também a internalização de práticas comunicacionais próprias da cultura digital. A participação em redes sociais, fóruns e ambientes colaborativos exige compreensão de códigos, linguagens e dinâmicas específicas. Indivíduos que não dominam essas práticas podem sentir-se deslocados ou excluídos do debate público online.

A digitalização crescente dos serviços públicos reforça a centralidade da inclusão digital. Governos têm adotado plataformas eletrônicas para disponibilizar serviços administrativos, benefícios sociais e canais de participação cidadã. Embora tais iniciativas ampliem a eficiência e transparência, podem excluir cidadãos que não possuem acesso ou habilidades adequadas. Assim, a exclusão digital torna-se também um problema de acesso à cidadania.

Outro ponto fundamental refere-se à qualidade da conexão. Não basta estar conectado; é necessário que a conexão seja estável e de velocidade suficiente para permitir o uso pleno das ferramentas digitais. Conexões precárias limitam o acesso a conteúdos educacionais, videoconferências e plataformas de trabalho remoto. Dessa

forma, a desigualdade não se manifesta apenas entre conectados e desconectados, mas também entre diferentes níveis de qualidade de acesso.

A pandemia de COVID-19 evidenciou de forma contundente essas disparidades. A migração emergencial para o ensino remoto revelou que muitos estudantes não possuíam dispositivos individuais ou acesso adequado à internet. Trabalhadores sem condições de realizar atividades remotamente enfrentaram maior vulnerabilidade econômica. Esse cenário demonstrou que a exclusão digital compromete não apenas o desenvolvimento individual, mas também a resiliência social diante de crises.

Compreender a exclusão digital, portanto, implica reconhecer sua natureza estrutural e multidimensional. Trata-se de um fenômeno que envolve acesso, competências, qualidade de uso e condições socioeconômicas mais amplas. A superação desse desafio exige políticas públicas integradas, capazes de articular investimentos em infraestrutura, programas de capacitação e estratégias de acessibilidade.

Ao analisar a exclusão digital sob essa perspectiva ampliada, torna-se evidente que a inclusão tecnológica não pode ser tratada como questão meramente técnica. Ela está intrinsecamente relacionada à promoção da equidade social e ao fortalecimento da democracia. Em uma sociedade em rede, o acesso à informação e à comunicação constitui elemento central para o exercício da cidadania e para a construção de oportunidades.

Dessa forma, compreender a exclusão digital é o primeiro passo para formular estratégias eficazes de enfrentamento. Reconhecer suas múltiplas dimensões permite elaborar políticas públicas mais abrangentes e sustentáveis, capazes de garantir que o avanço tecnológico contribua para a redução das desigualdades, e não para sua intensificação. A inclusão digital, nesse sentido, deve ser concebida como componente essencial do desenvolvimento humano e social no século XXI.

## **DESAFIOS NA IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS DE INCLUSÃO DIGITAL**

A formulação de políticas públicas voltadas à inclusão digital representa um avanço significativo no enfrentamento das desigualdades contemporâneas. Entretanto, sua implementação envolve uma série de desafios estruturais, econômicos, políticos e sociais que comprometem a efetividade das ações governamentais. A complexidade do

fenômeno da exclusão digital exige estratégias intersetoriais e sustentáveis, capazes de articular infraestrutura, capacitação e regulação em um cenário de constantes transformações tecnológicas.

Um dos principais desafios está relacionado às limitações orçamentárias. Investimentos em infraestrutura de telecomunicações, expansão de redes de banda larga e aquisição de equipamentos demandam recursos elevados. Em contextos de restrição fiscal, políticas de inclusão digital frequentemente competem com outras áreas consideradas prioritárias, como saúde, segurança e assistência social. Contudo, essa separação revela uma compreensão limitada do problema, pois a inclusão digital atravessa e impacta diretamente todas essas áreas. A ausência de conectividade adequada compromete, por exemplo, a efetividade de políticas educacionais, a modernização dos serviços de saúde e a eficiência administrativa do Estado.

Além da limitação de recursos, a desigualdade regional constitui obstáculo relevante. Em muitos países, especialmente aqueles com grande extensão territorial, há disparidades significativas entre áreas urbanas e rurais. Regiões remotas tendem a apresentar menor atratividade econômica para empresas privadas de telecomunicações, o que reduz o interesse na expansão da infraestrutura. Nesse contexto, o Estado assume papel fundamental na promoção de investimentos estratégicos e na criação de incentivos regulatórios para garantir a universalização do acesso.

Outro desafio central refere-se à rapidez das transformações tecnológicas. A inovação digital ocorre em ritmo acelerado, tornando equipamentos, sistemas e plataformas rapidamente obsoletos. Políticas públicas, por sua natureza burocrática e dependente de processos legislativos e administrativos, frequentemente operam em ritmo mais lento. Essa defasagem pode comprometer a eficácia das iniciativas implementadas, exigindo constante atualização das estratégias governamentais.

A questão da capacitação digital também se apresenta como um entrave significativo. Garantir acesso físico à internet não assegura, por si só, inclusão efetiva. É necessário desenvolver competências técnicas e críticas que permitam aos indivíduos utilizar a tecnologia de forma produtiva e consciente. Nesse sentido, Pierre Lévy (1999, p. 17) afirma que “o ciberespaço não é apenas uma infraestrutura técnica, mas um novo espaço de comunicação, de sociabilidade e de produção de conhecimento”. Essa

afirmação evidencia que a inclusão digital envolve não apenas conexão, mas inserção ativa na cultura digital.

A ausência de letramento digital pode perpetuar formas sutis de exclusão, mesmo em contextos de acesso ampliado. Indivíduos que não dominam ferramentas básicas enfrentam dificuldades para acessar serviços públicos digitais, buscar oportunidades de emprego ou avaliar criticamente informações disponíveis online. Assim, políticas públicas precisam integrar programas de formação contínua, especialmente voltados a populações vulneráveis, como idosos, pessoas de baixa escolaridade e trabalhadores informais.

Outro ponto crítico diz respeito à coordenação intersetorial. A inclusão digital não é responsabilidade exclusiva de um único ministério ou secretaria. Ela envolve áreas como educação, ciência e tecnologia, telecomunicações, assistência social e desenvolvimento econômico. A falta de articulação entre esses setores pode resultar em ações fragmentadas, sobreposição de iniciativas ou desperdício de recursos públicos. A construção de políticas eficazes exige planejamento integrado e governança colaborativa.

Além disso, desafios regulatórios impactam diretamente a implementação das políticas. A atuação das agências reguladoras deve equilibrar interesses de mercado e objetivos sociais. A universalização dos serviços de telecomunicações depende de marcos regulatórios que incentivem investimentos privados sem comprometer a acessibilidade econômica. O custo da conectividade ainda representa barreira significativa para famílias de baixa renda, evidenciando a necessidade de políticas tarifárias inclusivas e subsídios direcionados.

A desigualdade socioeconômica estrutural também limita os efeitos das políticas de inclusão digital. Amartya Sen (2010) destaca que o desenvolvimento deve ser compreendido como expansão das liberdades substantivas dos indivíduos. Segundo o autor:

O desenvolvimento requer que se removam as principais fontes de privação de liberdade: pobreza e tirania, carência de oportunidades econômicas e destituição social sistemática, negligência dos serviços públicos e intolerância ou interferência excessiva de Estados repressivos (Sen, 2010, p. 18).

A exclusão digital pode ser compreendida como uma dessas formas contemporâneas de privação de liberdade. A ausência de acesso à informação e às tecnologias limita oportunidades econômicas, restringe a participação política e compromete o exercício pleno da cidadania. Assim, políticas públicas de inclusão digital devem ser articuladas a estratégias mais amplas de combate à pobreza e promoção da equidade social.

Outro desafio relevante é a questão da acessibilidade digital. Plataformas governamentais e serviços online nem sempre seguem padrões universais de acessibilidade, dificultando o acesso por pessoas com deficiência. A implementação de normas técnicas e fiscalização adequada são medidas indispensáveis para assegurar que a digitalização dos serviços públicos não produza novas barreiras.

Ademais, há desafios culturais e comportamentais. Parte da população pode apresentar resistência ao uso de tecnologias digitais, seja por desconfiança, desconhecimento ou experiências negativas anteriores. A disseminação de desinformação e golpes virtuais também contribui para o receio em relação ao ambiente digital. Nesse contexto, políticas públicas precisam incorporar estratégias de educação midiática e segurança digital, fortalecendo a confiança dos cidadãos.

A sustentabilidade das políticas ao longo do tempo constitui outro ponto crítico. Mudanças de governo frequentemente resultam na descontinuidade de programas iniciados em gestões anteriores. A ausência de políticas de Estado estruturadas e institucionalizadas compromete a consolidação de avanços obtidos. Para que a inclusão digital produza efeitos duradouros, é necessário que seja incorporada como prioridade estratégica permanente, e não como iniciativa pontual.

Por fim, a avaliação e monitoramento das políticas representam desafio adicional. A ausência de indicadores claros e sistemas de acompanhamento dificulta mensurar resultados e identificar falhas. A coleta de dados desagregados por região, renda, gênero e faixa etária é essencial para compreender o alcance real das iniciativas e orientar ajustes necessários.

Dessa forma, os desafios na implementação de políticas de inclusão digital são múltiplos e interdependentes. Eles envolvem limitações financeiras, desigualdades

estruturais, entraves regulatórios, lacunas educacionais e dificuldades de governança. Superá-los exige abordagem sistêmica, compromisso político de longo prazo e participação ativa da sociedade civil.

A inclusão digital, portanto, não se limita à expansão tecnológica; trata-se de um projeto social que demanda planejamento estratégico, investimento contínuo e integração de políticas públicas. Somente por meio de ações estruturadas e sustentáveis será possível reduzir as desigualdades digitais e promover uma sociedade mais justa e conectada.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise desenvolvida ao longo deste artigo evidenciou que a exclusão digital constitui um dos principais desafios sociais da contemporaneidade. Em uma sociedade estruturada em torno da informação e da conectividade, o acesso às tecnologias digitais deixou de ser um diferencial e passou a representar condição essencial para o exercício pleno da cidadania. A ausência de conectividade adequada, de dispositivos tecnológicos e de competências digitais compromete o acesso à educação, ao trabalho, à informação qualificada e aos serviços públicos, aprofundando desigualdades históricas.

Compreender a exclusão digital como fenômeno multidimensional foi fundamental para demonstrar que o problema ultrapassa a mera ausência de infraestrutura. Ele envolve desigualdades econômicas, limitações educacionais, barreiras culturais e lacunas regulatórias. A chamada divisão digital manifesta-se tanto no acesso quanto na qualidade do uso das tecnologias, evidenciando que políticas restritas à ampliação da conectividade são insuficientes para garantir inclusão efetiva.

Nesse contexto, as políticas públicas assumem papel estratégico. A atuação do Estado é indispensável para promover a universalização da infraestrutura, subsidiar o acesso a equipamentos, fomentar programas de capacitação digital e assegurar padrões de acessibilidade nos serviços eletrônicos. A inclusão digital, quando tratada como política estruturante, contribui não apenas para a redução das desigualdades tecnológicas, mas também para o desenvolvimento econômico, a inovação e o fortalecimento democrático.

Entretanto, a implementação dessas políticas enfrenta desafios significativos. Limitações orçamentárias, desigualdades regionais, fragmentação administrativa e a rápida obsolescência tecnológica exigem planejamento contínuo e articulação intersetorial. Além disso, a sustentabilidade das ações depende de sua consolidação como políticas de Estado, e não como iniciativas pontuais sujeitas a descontinuidade governamental.

A reflexão proposta neste estudo reforça a necessidade de compreender a inclusão digital como direito social e como componente essencial do desenvolvimento humano. Em uma economia baseada no conhecimento, a exclusão tecnológica representa forma contemporânea de privação de oportunidades. Garantir acesso qualificado às tecnologias digitais significa ampliar capacidades individuais, fortalecer a participação cidadã e promover justiça social.

Dessa forma, a redução da exclusão digital não deve ser vista apenas como meta tecnológica, mas como compromisso ético e político com a equidade. A construção de uma sociedade digitalmente inclusiva demanda investimentos estruturais, formação contínua e regulação adequada, além da participação ativa da sociedade civil e do setor privado.

Conclui-se, portanto, que as políticas públicas desempenham papel central na mediação entre avanço tecnológico e inclusão social. Somente por meio de estratégias integradas, sustentáveis e orientadas para a equidade será possível assegurar que a transformação digital atue como instrumento de emancipação e desenvolvimento, e não como fator de aprofundamento das desigualdades existentes.

## REFERÊNCIAS

- CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 1999.
- SEN, Amartya. *Desenvolvimento como liberdade*. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

Submissão: outubro de 2025. Aceite: novembro de 2025. Publicação: fevereiro de 2026.