

1. É preciso uma aldeia para encontrar um telefone celular

Numa tarde do fim de maio de 2006, uma mulher chamada Ivanna deixou seu telefone celular no banco de trás de um táxi em Nova York. Até aí, nenhuma novidade; todo ano, centenas de aparelhos vão parar nos escritórios da New York Taxi and Limousine Commission, e um número maior é perdido, já que uma quantidade desconhecida é simplesmente levada pelo passageiro seguinte. Esse foi o destino do celular de Ivanna, uma versão multifuncional relativamente cara chamada Sidekick, dotada de tela, teclado e câmera fotográfica embutida. Para azar da moça, o Sidekick era o único lugar onde ela guardava grande parte das informações sobre seu casamento, a ser realizado em breve, desde os contatos de empresas de bufê até a lista de convidados.

Quando se deu conta da perda, Ivanna pediu a Evan Guttman, um amigo que trabalhava como programador no mercado financeiro, para enviar um e-mail, que apareceria no telefone, oferecendo uma recompensa por sua devolução. Uns dois dias depois, não tendo recebido resposta, ela desembolsou mais de trezentos dólares na compra de um novo aparelho. A companhia telefônica de Ivanna havia armazenado cópias das informações de seu antigo celular e as transferiu para o novo. Após a transferência, ela descobriu que o aparelho anterior acabara nas mãos de uma moça no Queens. Ela ficou sabendo disso porque a moça o estava usando para tirar fotos de si mesma e dos amigos e enviá-las por e-mail; as fotos tiradas pelo aparelho antigo também haviam sido transferidas para o novo. Ivanna e Evan não podiam saber ao certo quem pegara o telefone no táxi, mas sabiam com quem ele estava agora, ou melhor, tinham a foto e o e-mail dessa pessoa, Sashacristal8905@aol.com (desde então desativado, por motivos que serão evidenciados).

Evan enviou na mesma hora um e-mail para Sasha, explicando a situação e pedindo o retorno do celular. Sasha respondeu que não era idiota

a ponto de devolvê-lo, e recheou essa resposta com hostilidade racial, dizendo que Evan “branquelo” não o merecia de volta. (Ela, que é hispânica, inferiu a raça de Evan e Ivanna pelas fotos contidas no aparelho.) O vaivém de e-mails prolongou-se por algum tempo. Durante a conversa, Sasha disse que o irmão encontrara o celular num táxi e o dera para ela. Evan continuou a pedi-lo de volta, dizendo que Sasha sabia quem era a legítima dona do aparelho. Por fim, Sasha comunicou que ela e o namorado aceitavam se encontrar com Evan, dizendo, na ortografia estropiada dos e-mails informais: “partiu meu endereço eh av corona 108 20 37 vem queu vou t acertar c ese sidekick.”

Evan decidiu não ir ao endereço indicado, tanto por supor que era falso (e era mesmo) quanto por causa da ameaça de violência. Em vez disso, decidiu levar a história a público. Criou uma página simples na internet com fotos de Sasha e uma breve descrição do que acontecera até então, declarando o objetivo de dar uma lição sobre “a etiqueta da devolução de pertences alheios perdidos”. Intitulou a página de *StolenSidekick*, acrescentou-a a seu site pessoal, *EvanWasHere.com*, e começou a contar o caso aos amigos.

A página original foi lançada no dia 6 de junho, e logo nas primeiras horas os amigos de Evan, e os amigos deles, espalharam o endereço pela internet, atraindo cada vez mais atenção. Na primeira atualização da página, mais tarde naquele mesmo dia, Evan observou que seus amigos haviam feito uma investigação pela rede e descoberto uma página no MySpace, o site de relacionamento, que tinha fotos de Sasha e de um homem que eles supunham ser seu namorado. A segunda atualização forneceu mais informações sobre como o telefone fora perdido e quem o detinha agora. A terceira, algum tempo depois naquela tarde, relatou que um policial do Departamento de Polícia de Nova York (NYPD) tinha lido a história e escrito explicando como registrar uma queixa.

Naquela noite, duas coisas aconteceram. Primeiro, um homem chamado Luis enviou um e-mail a Evan, dizendo-se irmão de Sasha e membro da Polícia do Exército. Afirmou que Sasha havia comprado o aparelho de um motorista de táxi. (Esta história, como Evan salientou no site, contradizia

diretamente aquela contada antes por Sasha de que o irmão achara o celular.) Luis também disse a Evan que parasse de importunar Sasha e fez uma ameaça velada de violência caso ele não a deixasse em paz. O outro incidente da noite foi que o caso de Evan apareceu no Digg. Digg é um site colaborativo de notícias: usuários postam matérias e as classificam com polegares para cima ou para baixo. A página inicial do Digg, como a de todos os jornais, é composta por notícias ao mesmo tempo oportunas e importantes, com a diferença de que no Digg os critérios para isso são, respectivamente, o quanto a inclusão da notícia é recente e, em vez do juízo de editores, quantos votos ela recebe dos usuários. Milhões de pessoas leem essa página inicial por dia, e muitos deles deram uma olhada na página StolenSidekick.

Sem dúvida a história tocou um ponto sensível. Evan estava recebendo dez e-mails *por minuto* de pessoas perguntando sobre o telefone, oferecendo apoio ou dispondo-se a ajudar. Todo mundo que já perdeu alguma coisa sente uma raiva difusa de quem quer que a tenha encontrado e mantido para si, mas dessa vez a questão era pessoal, pois Evan e todos os que liam StolenSidekick sabiam quem estava com o aparelho e tinham visto as recusas insultuosas dessa pessoa a devolvê-lo. Quando há muitos empecilhos à devolução de alguma coisa, nós nos conformamos com um “achado não é roubado”, mas, quando devolver se torna mais fácil, nossa compreensão declina. Achar uma nota de dinheiro caída na rua não é o mesmo que encontrar uma carteira com um documento de identidade dentro, e o caso do Sidekick perdido era ainda mais grave. Usar o próprio telefone de uma pessoa para dizer que se recusa a devolvê-lo ultrapassava certo limiar de aceitabilidade aos olhos de muitos que acompanhavam a saga, e as provocações e ameaças de Sasha, seus amigos e familiares só acrescentavam insulto ao dano.

Evan, claramente estimulado pela reação de seu crescente público leitor, continuou a postar sucessivos comentários em seu site. Publicou quarenta atualizações em dez dias, acompanhadas por um alvoroço cada vez maior tanto na mídia local quanto na nacional. Havia muita informação para atualizar: ele e as pessoas acompanhando o site postaram mais perfis do MySpace de Sasha, do namorado Gordo e do irmão dela. Um leitor do StolenSidekick conseguiu descobrir o nome completo de Sasha, e em se-

guida seu endereço, e passou de carro em frente à casa da moça, postando depois o vídeo na internet para todos verem. Membros da unidade de Luis na Polícia do Exército escreveram para indagar sobre alegações de que um deles estava ameaçando um civil e prometeram investigar o assunto.

Evan também criou um fórum de discussão para seus leitores, um lugar on-line onde eles pudessem se comunicar sobre as tentativas de recuperar o telefone de Ivanna. Ou melhor, Evan tentou criá-lo, mas o primeiro fórum que ele escolheu simplesmente não suportou a onda de tantos usuários entusiasmados tentando conectar-se ao mesmo tempo. Diante disso, ele optou por um segundo serviço de fórum de discussão, mas esse também travou com o súbito choque de demanda, e o mesmo aconteceu com um terceiro. (Fracassos como esses, por vezes chamados de “crises de sucesso”, fazem lembrar o famoso comentário de Yogi Berra sobre um restaurante de Nova York: “Ninguém mais vai lá. É cheio demais.”) Por fim ele encontrou um serviço capaz de acomodar os milhares de pessoas que acompanhavam a saga do Sidekick, e esses leitores instalaram-se, discutindo todos os aspectos dos acontecimentos, desde especulações gerais sobre os princípios morais de Sasha até um tópico convidando membros das forças armadas a falar sobre Luis, o policial, e sua participação nos eventos. (Como de costume nesse tipo de comunidade, grande parte da conversa desviava-se do assunto; a seção militar do fórum incluía uma conversa sobre se Luis estava tomando o devido cuidado com a farda que usava nas fotografias tiradas por Sasha.)

Durante esse período, parentes e amigos de Sasha continuaram a se comunicar com Evan sobre o celular, contando várias histórias incongruentes: a mãe dela havia comprado o telefone de alguém; Sasha não estava mais com o aparelho; ela o vendera; estava disposta a vendê-lo de volta para Evan por cem dólares. Luis anunciou que eles iriam processar Evan por assédio; os amigos da moça contribuíram com mais e-mails ameaçadores. Evan e Ivanna registraram um boletim de ocorrência na polícia, que classificou o telefone como propriedade perdida, não furtada, o que significava que não tomariam medidas. Várias pessoas do governo da cidade de Nova York escreveram oferecendo ajuda para providenciar

a revisão da queixa, incluindo um policial que forneceu documentos internos do NYPD e explicou como a queixa deveria ter sido tratada. (Mais tarde, quando tentou reclassificar a queixa, Evan quase foi preso por estar de posse desses documentos.) A essa altura, milhões de leitores acompanhavam o caso, e dezenas de órgãos da mídia convencional tinham coberto a história. A difusão da recusa do NYPD a tratar o caso como furto gerou tanta reclamação pública que mais tarde a polícia mudou a decisão e, após enviar dois detetives para conversar com Ivanna, concordou em considerar o celular objeto furtado e não perdido.

Então, em 15 de junho, membros do NYPD prenderam Sasha, uma jovem de dezesseis anos de Corona, Nova York, recuperaram o Sidekick furtado e o devolveram a Ivanna, sua dona original. No dia em que a filha foi detida, a mãe de Sasha disse a um repórter uma frase memorável: “Nunca na minha vida pensei que um telefone me causaria tantos problemas.” Mas não foi o telefone que causou os problemas. Foram as pessoas na outra ponta da linha, pessoas que haviam se reunido em torno da página de Evan, que encontraram os perfis no MySpace e o endereço da família e ajudaram a pressionar o departamento de polícia, tudo em dez agitados dias, e tudo conduzindo à detenção de Sasha. Tendo alcançado os objetivos declarados de desafiar Sasha em público e reaver o celular, Evan e Ivanna abstiveram-se de registrar queixa-crime, e Sasha foi solta. O casamento de Ivanna realizou-se sem percalços, e Evan, à luz de sua capacidade de reunir uma multidão, começou a fazer trabalhos de relações públicas como *freelancer*.

“Dê-me um ponto de apoio e eu moverei o mundo”

A perda e recuperação do Sidekick é uma história sobre muitas coisas – as tendências obsessivas de Evan, a sorte de Ivanna por tê-lo como amigo, o alto preço que os celulares alcançaram –, mas um dos temas que perpassam todo o caso é o poder da ação grupal, usando-se as ferramentas certas. Apesar de seus esforços heroicos, Evan poderia não ter conseguido recobrar o telefone se tivesse trabalhado sozinho. Ele usou a rede

social que já possuía para divulgar a notícia, e ela, por sua vez, o ajudou a encontrar um enorme público para o problema de Ivanna, um público disposto a fazer mais do que apenas assistir da plateia. Esse público deu a Evan uma vantagem extraordinária para lidar com Sasha, e também com o NYPD, uma vantagem que ele não teria obtido sem o apoio de um grupo tão empenhado. Na verdade, a natureza desse empenho situa muitos dos visitantes da página de Evan em uma categoria que Dan Gillmor, jornalista e autor de *We the Media*, chama de “antigo público”, aquelas pessoas que reagem a uma história, participam dela e até a alteram enquanto ela se desdobra.

Consideremos o caso do ponto de vista de Sasha. Ela é uma adolescente numa cultura saturada de mídia; obtém um celular muito caro, muito bacana, que alguém encontrou num táxi, e decide ficar com ele em vez de tentar localizar o dono. Não é o comportamento mais ético do mundo, mas também não se trata de furto premeditado, e, de todo modo, o que poderia dar errado? Conta com o apoio de seus amigos e familiares e supõe, com razão, que Evan não tem nenhuma pressa de se deslocar até Corona. Diante de tudo isso, a combinação de histórias e ameaças da parte de Sasha, seus amigos e sua família devia ter funcionado. Afinal, o telefone era caro, mas nem tanto, e com trezentos dólares Evan não poderia obter muita ajuda. Se o que ele queria era poupar Ivanna de pagar o preço do celular, gastar mais de trezentos dólares para recuperá-lo não faria sentido algum.

Mas Evan não estava sendo movido pelo dinheiro. O que ele queria era satisfazer seu senso de justiça. Como seu compromisso com a tarefa era emocional e não financeiro, e como estava razoavelmente bem de vida, teve condições de investir no esforço para recuperar o telefone muito mais do que ele valia de fato. Sua decisão de expor essas motivações em público também ajudou a atrair pessoas: “Esta não é uma iniciativa religiosa ou moral. ... [sic] esta é uma iniciativa de HUMANIDADE”, escreveu ele em certo momento. A história da correção de um erro é poderosa, e o ajudou a gerar o envolvimento de outros que conduziu por fim à recuperação do telefone.

Sasha e seus amigos não apenas queriam que Evan fracassasse – eles presumiram que ele fracassaria. Havia certo tom de desafio nas ameaças de Luis e Gordo, como se perguntassem “você é mais quantos?”, porque estavam convencidos de que a polícia não iria se envolver. (Luis afirmou justamente isso em sua primeira mensagem a Evan: “não me venha com aquele lero de que vão chamar a polícia por causa de um celular perdido o nypd tem mais o que fazer do que se preocupar com o telefone que a sua amiga perdeu” [sic].) A guinada no empreendimento de Evan ocorreu no momento em que a polícia concordou em alterar a queixa de “propriedade perdida” (a respeito da qual nada teriam feito) para “propriedade furtada” (que levou à prisão de Sasha). Embora o NYPD não seja uma organização que se intimide facilmente, dias depois de terem tentado encerrar o caso, lá estavam eles, mandando dois detetives para passar meia hora com Ivanna discutindo o assunto, e depois mandando mais policiais até Corona para deter Sasha e recuperar o Sidekick. Imagine o espanto de Sasha ao descobrir que a dona do telefone tinha mesmo outros tantos com ela, incluindo advogados, policiais e um público internacional de milhões.

Graças à internet, o custo da divulgação global despencou. A capacidade bruta de divulgação, os contatos sociais de Evan, a natureza inusitada de sua história e o fato de o público ter sido capaz de encontrar a página de Sasha no MySpace combinaram-se para criar uma espécie de reforço positivo de atenção. As pessoas interessaram-se pelo caso e o encaminharam para amigos e colegas, que por sua vez se interessaram e o encaminharam para mais pessoas ainda. Esse padrão de crescimento foi ao mesmo tempo causa e efeito do envolvimento da mídia convencional – era improvável que o *New York Times* ou a CNN cobrissem o caso de um celular perdido, mas, quando ele foi embrulhado na história mais ampla de atenção nacional e até global, eles lhe deram atenção, o que levou ainda mais visitantes ao site de Evan e fez ainda mais veículos entrarem no circuito. O caso acabou em mais de sessenta jornais, estações de rádio e canais de TV e mais de duzentos blogs. A partir do começo humilde do apelo de Ivanna e de um punhado de fotos de Sasha e seus amigos, a página StolenSidekick recebeu mais de 1 milhão de visitantes.