



Conselho de Consumidores

ATA DA 182ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Câmara Municipal de Itaocara - Praça Rui Barbosa, nº 40 - Centro - Itaocara/RJ

Data: 21/08/2019

PRESENTES:

Fabiano Silveira da Silva – Vice-Presidente

Representante da Classe Residencial – Titular
Federação das Associações dos Moradores do Estado do Rio de Janeiro – FAMERJ

Jorge Luiz Moreira

Representante da Classe Residencial – Suplente
Federação das Associações de Moradores e Amigos de Saquarema – FAMOSA

Ezaquiel Siqueira da Conceição

Representante da Classe Rural – Suplente
Federação dos Trabalhadores na Agricultura do Estado do Rio de Janeiro – FETAGRI

Marta Maria do Amaral Menezes

Representante da Classe Poder Público – Suplente
Coordenadoria de Defesa do Consumidor de Niterói – CODECON

Jaqueline dos Santos Joaquim Marques

Secretária Executiva
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

CONVIDADOS:

Romulo Jacinto Raimundo
Enel Rio

Geiza Mesquita Baum
Assessora de Comunicação
Conselho de Consumidores da Enel Rio

Edson Curty
Enel Rio

Luiz Cláudio Boechat
Enel Rio



Conselho de Consumidores

Cristian Thompson
Jornal Nova Voz On line

Christian Natalia P. Soares
Projeto Piabanha

Guilherme Souza
Projeto Piabanha

Carla Alves Correa
Projeto Piabanha

Helio Amaral de Saler
CDL Itaocara, Aperibé e Cambuci

Marques Vieira da Silva
Consumidor

Augusto Henrique da Silva
CDL Itaocara

Wallace Freitas Saraiva
Móveis Papagaio de Portela Ltda

Delson B. Saraiva
Móveis Papagaio de Portela Ltda

Luiz Adriano Abreu
Secretaria de Defesa Civil

Alex de Oliveira Serra Campos
Comandante Guarda Municipal

Dilone A. Madeira
M.D.E Construtora

Deivid Silva Muchão
Eletricista

1- Abertura:

Thompson falou sobre o trabalho de divulgação realizado na cidade, das visitas realizadas nas indústrias e comércios. Agradeceu o apoio da CDL que divulgou em suas redes sociais sobre a reunião. Falou sobre a importância dessa reunião para que as pessoas façam suas reivindicações, pois ficar reclamando somente nas redes sociais não traz a solução dos problemas. Fabiano Silveira, vice-presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, agradeceu ao Thompson por todo o suporte dado antes da reunião e no dia de hoje. Para compor a mesa, convidou o conselheiro Ezaquiel Siqueira, representante da classe rural, Dra. Marta Menezes, conselheira representante da classe poder público e Jorge



Conselho de Consumidores

Luiz Moreira, conselheiro representante da classe residencial. Convidou, também, o vereador Jaderson Aleixo, Vereador Rondineli, Vereador Beto do Papagaio, o representante do Prefeito Manoel Farias, Rogério. Agradeceu ao vereador Jaderson e a toda Câmara de Vereadores da cidade pela recepção, suporte e reconhecimento do trabalho que é desenvolvido pelo Conselho de Consumidores, considerando que todos os conselheiros trabalham voluntariamente, ou seja, não recebem nada para fazer esse trabalho. O vereador Jaderson agradeceu a oportunidade de estar recebendo o Conselho de Consumidores, pela presença do funcionário da Enel, Edson Curty, bem como a de toda a equipe da Enel. Agradeceu ao chefe de gabinete da Prefeitura por estar presente também à reunião. Comentou que a visita na escola também foi um sucesso e deu tudo certo. Falando sobre a situação econômica da região noroeste, comentou que é a região mais pobre do estado do Rio de Janeiro e uma das mais pobres do Brasil, e que para solucionar essa situação, é preciso ter um pacote de ações com políticas de incentivo fiscal, melhoria na estrada para facilitar no escoamento de produtos da região, qualificação de mão de obra específica para trabalhar na indústria e melhorias no fornecimento de energia elétrica, principalmente para atender as indústrias. Lamentou que o local não esteja mais cheio de cliente, já que a reunião foi amplamente divulgada na cidade e essa é uma oportunidade de trazer reclamações, solicitações e dúvidas, e ressaltou que essa reunião faz parte de um conjunto de medidas que visa a melhoria na região. Fabiano Silveira agradeceu ao Prefeito da cidade por ceder o espaço para a reunião. Dra. Marta falou sobre a importância de estar nessa reunião, pois tem família que é da região. Falou que o objetivo dessa reunião é aproximar o consumidor de energia da distribuidora, de modo que ele possa expor suas dificuldades e buscar soluções. Informou que antes dessa reunião, o Conselho esteve no CIEP 275, onde foi muito bem recebido e pode verificar a elevada qualidade de ensino na instituição. Na oportunidade, o Conselho também fez a entrega de cartilhas e revistas educativas com a mensagem de como ter um consumo consciente de energia elétrica. Fabiano Silveira agradeceu ainda pelo trabalho desenvolvido pela secretaria executiva, secretaria administrativa e assessoria de comunicação do Conselho de Consumidores. Ezaquiel Siqueira falou que é uma honra estar na cidade para ouvir os consumidores. Pela manhã esteve com os conselheiros para participar do programa de rádio e foi um momento importante. Comentou que o auditório poderia estar repleto de pessoas, tendo em vista a ampla divulgação e o fato de ter ouvido reclamações de alguns comerciantes na cidade. Ressaltou que o Conselho de Consumidores não tem como trabalhar sozinho, mas juntos é possível buscar soluções, por isso, esse espaço de diálogo é tão importante. Fabiano Silveira informou que a reunião é gravada, apenas para registro da ata que fica disponível no site do Conselho de Consumidores. Justificou a ausência do presidente do Conselho, que por problema de saúde não pôde viajar para participar da reunião. Destacou o trabalho e empenho do Manoel Neto, que também é presidente do CONACEN, e tem atuado fortemente em Brasília para tratar de assuntos de interesse dos consumidores de energia elétrica. Jorge Luiz Moreira, conselheiro representante da classe residencial, expressou alegria de estar na cidade e poder participar desse encontro. Destacou a importância de o poder público pensar em energia renovável, pois tanto se investe em coisas que não trazem benefício algum para a cidade, e não se investe em um tipo de energia que vai trazer benefícios a longo prazo. O vereador Rondinelli deu boas-vindas aos conselheiros e agradeceu ao Edson Curty, funcionário da Enel, pelo atendimento ao morador de Jardim da Aldeia, que precisava da execução de um serviço há alguns anos e não era resolvido. Apresentou o caso de outro cliente que está com um poste da distribuidora em frente ao portão de garagem da sua residência e está desde 2012 tentando fazer a retirada. Solicitou acompanhamento desse caso, assim como em outros casos a equipe da Enel tem atendido de forma ágil. O vereador Beto do Papagaio, saudou a todos os presentes e ressaltou a importância da reunião, citando alguns funcionários da prefeitura que lidam com energia elétrica e o cliente que tem uma fábrica de móveis que tem tido constantes quedas de energia. Destacou que essa é a oportunidade para tratar esse caso e outros que se apresentarem. O responsável da CDL agradeceu o convite e destacou a importância do evento. O Rogério, chefe de gabinete da prefeitura, saudou a todos e justificou a ausência do prefeito. Concordeu que

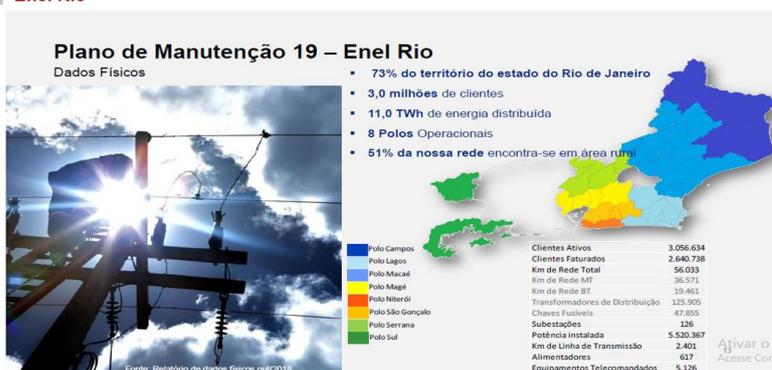


Conselho de Consumidores

a energia solar é o futuro e de fato é um grande investimento para uma cidade. Agradeceu ao Edson Curty e a toda a equipe da Enel por sempre agir em parceria com a Prefeitura. Colou o espaço da Prefeitura À disposição do Conselho de Consumidores e agradeceu a todos os presentes pela participação. Fabiano Silveira explicou que o Conselho de Consumidores não é uma área da Distribuidora Enel e que atua de forma independente para representar as classes de consumidores residencial, rural, comercial, industrial e poder público. Rômulo Jacinto, da equipe técnica da Enel na região, cumprimentou a todos os vereadores e clientes presentes. Destacou a importância desses encontros que promovem maior aproximação entre a empresa e o cliente. É coordenador da equipe de manutenção e emergência da Enel que atende a região e também é morador de Itaocara, o que reforça o seu compromisso profissional e pessoal com a cidade.

Dados Físicos

Enel Rio



Dados Físicos

Base de Pádua



Área de Concessão	3,015 mil km ² (92% referente a área Rural)
Municípios Atendidos	6
Clientes	90.497 mil
Densidade Demográfica	30 cliente/km ²
Subestações	5
Potência Instalada	91,5 MVA
Alimentadores	19
Km de Média Tensão	3,306 mil km
Chaves Telecomandadas	120
Religadores	64
Trafos de Distribuição	10.188

ite: Dados Físicos Enel



Conselho de Consumidores

Dados Físicos

Polo Macaé



21 MUNICÍPIOS
451.990 CLIENTES
10.265 km²
44 clientes/Km



Fonte: Dados Físicos Enel

Indicadores

O que significa DEC e FEC ?



DEC

Duração Equivalente de Interrupção por unidade consumidora de um conjunto

quanto tempo (horas)

...um grupo de clientes ficou sem o fornecimento de energia durante um determinado período

* Definido pelo Módulo 8 do Prodist (Procedimento de Distribuição Aneel)

FEC

Frequência Equivalente de Interrupção por unidade consumidora de um conjunto

quantas vezes

Qualidade do Fornecimento

Evolução DEC/FEC 2017 x 2019 – Conjunto Santo Antonio de Pádua
53.817 Clientes (60% da Base Pádua)





Conselho de Consumidores

Principais Ações

Ações de Manutenção – Investimento



- Município de Itaocara:

Plano de Qualidade Integrado 2019			Físico		
Área	Projeto		Plan 2019	Real Acum	% Avanço Acum
O&M	un	Correção de Defeito	248	160	65%
O&M	un	Poda	2.122	1.445	68%
Total					

- Região de Pádua: considerados os municípios de Itaocara, Aperibé, Cambuci, Miracema, Pádua e São Fidelis.

Plano de Qualidade Integrado 2019			Físico		
Área	Projeto		Plan 2019	Real Acum	% Avanço Acum
O&M	un	Correção de Defeito	997	584	59%
O&M	un	Poda	10.763	7.145	66%
O&M	clientes	PMC	12	12	100%
O&M	conj.	Proteção de Ramal	2	2	100%
Total					

Principais Ações

Ações de Manutenção – Investimento Tipos de Projetos



Monitor Ramal: 78 Instalado (62 Operando)

Objetivo: O equipamento foi projetado para informar imediatamente a ocorrência de falta de tensão em equipamentos instalados ao longo da linha de distribuição, de forma que o restabelecimento do fornecimento da área atingida seja realizado com a maior brevidade possível, tendo influência direta na redução dos índices de DEC e TMA



Rede Isolada e rede Compacta

>Objetivo: Maior confiabilidade, menos ponto de defeito na rede



Instalação de Banco de Reguladores: 9 Instalados

>Objetivo: Estabilizar a tensão, mantendo-a constante, dentro dos limites exigidos.

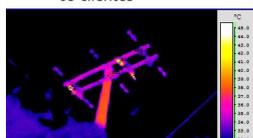


Principais Ações

Ações de Manutenção – Inspeção dos Alimentadores



- Inspeção preventiva dos alimentadores (Terrestre e Aérea);
- Classificação dos defeitos conforme nível de criticidade.
- Inspeção termográfica para detectar possíveis pontos com problemas de conexão (Carro Termovisor e Temivisor Manual)
- Execução de serviços em Linha Viva, evitando desligamentos para os clientes



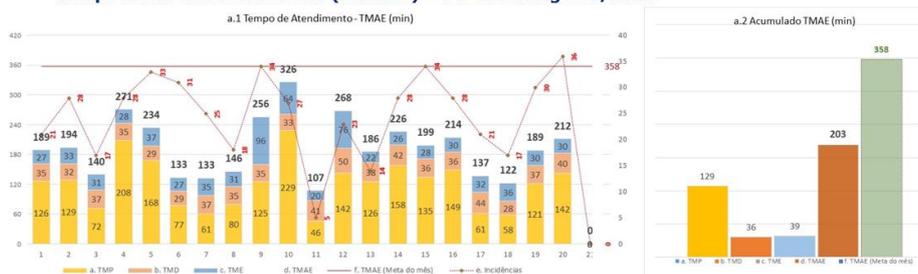


Conselho de Consumidores

Emergência

Indicador TMA – Base de Pádua

Tempo Médio de Atendimento (Minutos) – Parcial de Agosto/2019



Emergência

Regional Macaé – Base de Pádua - Operação

Ações : Melhorias para Atendimento Emergência

Operação do Sistema:

- ✓ Centro de Operação Descentralizado
- ✓ 100% das Subestações automatizadas
- ✓ Georeferenciamento da rede distribuição
- ✓ Automação da rede de distribuição
- ✓ Sistema de monitoramento de raios (NetRaios)
- ✓ Boletins Diários com Condições Climáticas

Gestão da Operação:

- ✓ 100% da frota com rastreamento do GPS
- ✓ Roteirização dos serviços com GPS
- ✓ Câmera nos veículos de operação
- ✓ Utilização de tablets nas viaturas
- ✓ Utilização de Rádios para comunicação entre viaturas
- ✓ Equipes multidisciplinares



Fabiano Silveira deu sequência para a parte de manifestação dos clientes presentes à reunião. Cliente Guilherme Souza, do Projeto Piabanha, falou sobre a iniciativa do projeto que consiste basicamente em proteger espécies de peixes ameaçadas de extinção. Explicou que por problema de fornecimento de energia, pois a unidade consumidora fica em final de rede, já perdeu milhares de peixes, perdeu aulas ministradas com testes de novas tecnologias de reprodução, envolvendo mestrandos e doutorandos na área. Citou sobre o padrão verde, onde a redução do custo da energia chega a 70%, e perguntou porque não adotar esses medidores, facilitando a vida do agricultor. Informou que desde do ano de 2000 vem solicitando esse padrão verde, que de início ficou suspenso pois precisava de autorização de passagem, o que já foi resolvido e reiterada a solicitação, mas, contudo, já vai completar um ano que a solicitação foi feita a empresa e nada ficou resolvido. Pediu ao Conselho de Consumidores que possa ajudar nesse tema, pois mais um espaço foi construído para que mais tanques funcionem, mas a ligação trifásica ainda não foi feita. Demonstrou insatisfação pela demora nesse atendimento e pediu que se estabeleça uma relação mais próxima da empresa para a solução desse problema. O Cliente Paulo Henrique, falou sobre o custo elevado da energia solar e perguntou o porquê que a empresa não investe em parcerias para que esse custo fique mais reduzido. Criticou a forma de atendimento no Call Center da Enel, pois considera negativo tratar os clientes apenas com um número de cliente, e deveria haver um melhor treinamento.



Conselho de Consumidores

O Cliente Marques, morador do bairro de Caxias, relatou que tem um poste da ENEL em frente à sua propriedade e há alguns anos solicita essa mudança junto a empresa, mas sempre é informado que necessita de uma realocação da rede, e documentos já foram expedidos pela Prefeitura da cidade também fazendo a mesma solicitação. Informou que não quer ir à justiça para obter uma resposta e que está buscando o entendimento da empresa para essa situação. Cliente Natália, falou que precisa fazer um telhado, mas há risco de encostar na rede de média tensão, fez a solicitação junto a Enel e recebeu uma carta informando a necessidade de realocar a rede e de uma participação financeira no valor de R\$4.200,00. Explicou que não tem condições de pagar esse valor e que inclusive pediu ajuda ao Jaderson, pois precisa fazer o telhado, mas não tem esse dinheiro, e por isso, busca hoje uma outra alternativa por parte da Enel. Fabiano Silveira ressaltou que a carga tributária no Brasil é absurda, o que impacta muito nesses custos com energia elétrica. Pediu que a equipe da Enel responda a esses 4 clientes. Rômulo Jacinto falou que o índice de perdas no estado é um aspecto muito negativo e que também pesa muito na tarifa de energia, e que em alguns pontos pode chegar 50% de perdas. Respondendo ao primeiro cliente, explicou que sobre geração distribuída existe com base em resolução normativa, assim como qualquer procedimento no setor elétrico, não cabendo a empresa decidir ser coparticipante de geração, mas à Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL. Explicou que a ideia da geração distribuída, além de produzir energia limpa no sistema, possibilita que o cliente gere a sua própria energia, obedecendo as regras que são definidas na Resolução Normativa ANEEL 482/2012. Perguntado sobre taxas, informou que hoje, o cliente paga pelo custo de disponibilidade, pois utiliza a rede e infraestrutura da empresa para gerenciar essa energia consumida e gerada, bem como não fica sem energia, caso não tenha gerado o suficiente para consumir. Fabiano Silveira comentou que mesmo sendo uma geração distribuída poderá sofrer interrupção do fornecimento, pois trata-se de uma estrutura de rede compartilhada com a geração comum. Rômulo explicou que é visto no futuro a possibilidade de ter bancos de baterias economicamente viáveis, mas que no momento funciona da forma como o Fabiano explicou. Nos dois outros casos abordados é necessário estudar cada um individualmente. Enfatizou que é importante compreender que há casos em que a empresa enfrenta dificuldades diferentes e inúmeras situações que muitas vezes fogem a alçada da distribuidora. Informou que a situação do projeto Piabanha terá que ser verificado e analisado o projeto de forma específica, pois é preciso ver se já tem um projeto/obra na rede ou em andamento, não sendo possível dar uma resposta nesse momento. Um cliente falou sobre chácaras que possuem rede elétrica instaladas dentro de propriedade, e se existe algum projeto para realocação dessas redes. Rômulo explicou que a empresa não tem projetos relacionados, pois se a empresa tem uma rede instalada em um determinado local, é porque foi autorizada, e se depois alguém veio e construiu lá é porque já tinha conhecimento dessa rede, mas que cada caso precisa seja verificado individualmente. Jackson, vereador da cidade reforçou que todas reclamações que estão sendo trazidas pelos clientes são com o objetivo de se aproximar da empresa e buscar soluções. Um dos vereadores presentes citou os casos de loteamentos que foram sendo feitos de qualquer maneira, e a culpa é do poder público, não é da ENEL, e considera esse momento muito importante para resolver os problemas que surgiram desse crescimento desordenado e não fiscalizado pelo poder legislativo. Fabiano Silveira falou sobre furto de energia, onde há estudos que apontam que a cada 100 kwh que o cliente paga 22 kwh pago cobre furto de energia, e a distribuidora não fica no prejuízo, pois as perdas são repostas na tarifa e quem fica no prejuízo são os consumidores. Citou que em 12/03/19 foi liberado que os consumidores da Enel Rio paguem 18,80% só de perdas de energia. E por outro lado, a maior parte das perdas de energia se concentra em áreas de risco, que é um problema do Governo do Estado, que não oferece condições para que as equipes da ENEL possam ir até o local para fazer as inspeções. Falou ainda sobre os subsídios de água e esgoto que o consumidor paga em sua conta de energia, migração de empresas que vão para o mercado livre e o consumidor também paga subsídios para essas empresas. Citou o caso de bitributação em relação a ICMS, que é um caso até levado ao Ministério Público. Comentou que são esses e outros pleitos que tem sido discutido no Governo Federal e ANEEL. Outro



Conselho de Consumidores

cliente falou sobre casos em que a distribuidora cobra valores de R\$200.000 para instalação da rede e de postes na rua e questionou se esse procedimento é correto, especificamente isso vem ocorrendo para os loteamentos. Edson Curty, da Enel explicou que esse procedimento tem como base a Resolução Normativa 414, que prevê essa participação financeira do cliente em casos de empreendimentos. Não só com a parte de rede elétrica, mas como calçamento, rede de esgoto, água e etc. Jackson citou que há casos de clientes da região industrial da cidade que estão com problemas no fornecimento. Rômulo explicou que cada caso precisa ser verificado especificamente por meio do número de cliente, e além disso, se houver indicadores de qualidade violados a indenização ocorre automaticamente na conta, e a empresa verifica os investimentos e planejamento previsto para a região. Edson Curty explicou ainda que há casos em que a indústria começa pequena e demanda uma carga menor de energia, mas à medida em que vai crescendo, a carga de energia aumenta e com isso é preciso passar a ser atendido pela alta tensão. Fabiano Silveira perguntou onde fica a base que atende a região. Rômulo explicou que a base fica em Santo Antônio de Pádua. Fabiano Silveira perguntou qual é o prazo mínimo e máximo para atendimento em casos de abalroamento de poste, por exemplo. Rômulo explicou que existem prazos estabelecidos pela ANEEL e prazos internos estabelecidos pela distribuidora, mas que esses casos são tratados de forma que as equipes são deslocadas de qual outra atividade para solucionar o problema o mais rápido possível, sendo que a equipe no local e atuando não determina que o atendimento será rápido, pois dependendo da complexidade do caso, vai sim levar mais tempo para reestabelecer o fornecimento. Fabiano Silveira perguntou qual a orientação que as equipes recebem no caso de estar a caminho de um atendimento, mas no trajeto é abordada por clientes que informam um outro incidente relacionado à rede elétrica. Rômulo explicou que o cliente fica protegido quando ele entra em contato com a empresa e registra o seu protocolo de atendimento, e além disso, nenhum técnico que atua em campo pode acessar a rede de alta ou baixa tensão sem receber uma autorização de quem coordena a equipe, por questões de segurança do trabalho e de todo o entorno. Informou que as equipes são treinadas para ocasiões em que seja da área comercial ou técnica seja possível atuar, se ele tiver habilitação e equipamento adequado para realizar o serviço. Fabiano perguntou se o funcionário pode ser proativo em ligar para o gestor e informar que em um determinado local uma árvore caiu sobre a rede e o local está sem energia. Rômulo explicou que em casos de risco, a equipe deve atuar para retirar o risco, fazendo um contato prévio com a gestão. Informou que uma das maiores dificuldades na área rural é essa comunicação, pois em muitos lugares não há sinal de telefonia móvel, dificultando esse contato entre equipe e central de comando. Um cliente falou sobre problemas com baixa tensão, pois tem máquinas que precisam ser instaladas, mas não podem ser ligadas. Edson Curty perguntou se foi solicitado o aumento de carga dessa unidade consumidora. Rômulo explicou que o cliente tem o dever de solicitar o aumento de capacidade, ao constatar que a sua carga instalada não comporta os equipamentos que ele precisa utilizar. O cliente confirmou que de fato não foi informado a empresa a necessidade de aumentar a capacidade de energia. Rômulo reforçou que todo o cliente precisa informar à empresa quando houver aumento de carga na unidade consumidora, para que a empresa providencie a adequação da rede, instalação de transformadores e tudo o que for necessário que a energia chegue com qualidade para o cliente. O cliente perguntou se nesse caso há participação financeira para o cliente. Rômulo explicou que acima de 75kva pode ter uma participação financeira para o cliente. Cliente Guilherme perguntou sobre os critérios de poda de árvore, pois já viu equipe fazendo corte raso de árvores na cidade e admirou-se pela empresa não ter um técnico acompanhando a equipe para fazer as devidas orientações. Rômulo explicou que existe regras sim e as podas são feitas para manutenção e em casos como esse é importante levar até a empresa para que providências sejam adotadas, pois há compromisso com o meio ambiente e esse cuidado existe. Fabiano Silveira passou uma demanda de poda árvore de um vereador que esteve com ele ontem. Rômulo adiantou que a região possui rede semi isolada, sendo importante verificar. Fabiano Silveira reforçou o agradecimento a secretaria executiva



Conselho de Consumidores

e administrativa, a todos os conselheiros presentes e que deram, suporte mesmo que não puderam estar presentes. Destacou o trabalho importante que o Conselho de Consumidores vem fazendo e vai continuar fazendo junto ao governo federal, estadual para que o consumidor não pague mais por impostos e subsídios abusivos. O vereador Jackson colocou -se a disposição do Conselho de Consumidores e da Enel para sempre buscar soluções para os problemas da população que estejam relacionados ao fornecimento de energia. Pediu um retorno rápido para os casos aqui apresentados. Agradeceu a todos pela presença. Edson Curty informou que relacionado a prazos para atendimento, há situações em que a empresa comunica através de carta, mas o cliente ou não recebe ou não procura a empresa para dar continuidade ao serviço que pode ter ficado com alguma pendência. Citou os canais de atendimento disponíveis para atendimento e informação. Explicou que algumas vezes as solicitações param por conta de pendência em que o cliente não informa para a empresa que solucionou. Uma cliente informou que no seu caso recebeu resposta da empresa por carta e com orientação de ir até a loja para protocolar um projeto, e chegando lá foi informada pelo atendimento da loja que era necessário enviar por e-mail, e tendo enviado, até hoje não teve resposta do recebimento. Luiz Cláudio Boechat, representante do atendimento de loja, informou que vai anotar o número de cliente para verificar e apurar o que ocorreu. Vereador Jackson falou sobre um loteamento em que o proprietário reclama que a Enel não vai no local instalar os postes para instalação da rede elétrica. Edson Curty explicou que esse caso precisa ser verificado, pois conhece situações de outros loteamentos em que mesmo existindo uma aprovação do local, existem outros tipos de pendências e o cliente não fala esses detalhes e que a empresa não atua em quanto não estiver tudo regular. Fabiano Silveira agradeceu a manifestação de todos e pediu que aqueles que não assinaram a lista de presença possam assinar.

Fabiano Silveira da Silva
Vice-Presidente

Jaqueline Marques
Secretária Executiva