



PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA DA JHSF PARTICIPAÇÕES S.A.

(conforme a Instrução CVM 529, de 1º de novembro de 2012)

1. OBJETIVO

1.1. Fundamento Regulatório – Indicar os procedimentos de funcionamento da Ouvidoria da JHSF Participações S.A. (“Companhia”), conforme disposto na Instrução CVM 529, de 1º de novembro de 2012 (“ICVM 529”).

2. A OUVIDORIA

2.1. Natureza – A Ouvidoria é um órgão interno e institucional, sem personalidade jurídica, criada no âmbito do que dispõe a ICVM 529.

2.2. Definição – A Ouvidoria é um meio de comunicação entre a Companhia e os participantes do mercado de valores mobiliários. É responsável por receber, registrar, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de investidores e acionistas sobre as atividades relacionadas ao mercado de valores mobiliários, que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento habituais da Companhia.

3. PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

3.1. Prazos máximos para atendimento da Ouvidoria – O atendimento aos investidores e acionistas será realizado no prazo máximo 15 de (quinze) dias, contados da data do protocolo da demanda, desde que a mesma ocorra até as 18h00 (dezoito horas). Caso contrário, o prazo será contado a partir do dia útil seguinte ao recebimento da demanda.

3.2. Informações requeridas para viabilizar a atuação da Ouvidoria – As seguintes informações são indispensáveis para que a Companhia possa atender ou responder qualquer demanda: (i) nome do requerente; (ii) telefone, endereço ou correio eletrônico (“e-mail”); (iii) descrição detalhada da consulta, sugestão, reclamação, crítica, elogio ou denúncia; (iv) eventual prioridade no atendimento.

3.3. Meios para recebimento, processamento e atendimento da demanda – Os investidores e acionistas podem encaminhar suas demandas à Ouvidoria através dos seguintes meios: (i) pessoalmente; (ii) por meio telefônico; (iii) por correspondência física; (iv) por e-mail e (v) via site da de Relações com Investidores da Companhia (www.jhsf.com.br/ri).

3.4. Horários de atendimento – O atendimento aos investidores e acionistas será realizado das 09h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados.

3.5. Prioridade no atendimento – Nos casos de contato por meio telefônico, correspondência física ou e-mail, a prioridade se dará por ordem de recebimento da demanda. Nos casos em que o atendimento ocorrer pessoalmente, a Companhia dará prioridade às situações cobertas pela lei, tais como gestantes, pessoas com necessidades especiais e idosos.

3.6. Abrangência do serviço – O serviço de Ouvidoria abrange a criação, pela Companhia, de mecanismos efetivos para prover atendimento aos investidores e acionistas, de maneira a fornecer orientações e soluções satisfatórias para suas reclamações, dúvidas e consultas, no âmbito do mercado de valores mobiliários.



4. INTERAÇÃO DA OUVIDORIA COM A CVM

4.1. Relatório semestral à administração da Companhia – A Ouvidoria deve elaborar e encaminhar aos órgãos administrativos da Companhia, até o último dia útil dos meses de janeiro e julho, relatório qualitativo e quantitativo acerca da sua atuação, contendo propostas de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, relativo ao semestre encerrado no mês imediatamente anterior à data de entrega.

4.2. Relatório semestral à CVM – A Ouvidoria deve elaborar relatório relativo aos semestres findos em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, até 60 dias após o encerramento de cada trimestre, na forma do Anexo I.

São Paulo, 04 de Setembro de 2015