

LEGAL DESIGN PROJECT

Super Pansera Employee Handbook.





Introduction

Super Pansera is a neighborhood supermarket located in the city of Anchieta, Brazil, that values collaborative management and team alignment.

However, their employee handbook was outdated, dense, and difficult to understand. As a result, employee engagement with the document was low.

A resource that should serve as a key communication tool was perceived as bureaucratic and disconnected from the company's culture.

→ **Challenge**

→ **Approach**

→ **Solution**



Challenge

The challenge was to transform this traditional document into something clear and accessible, capable of:

- **Effectively communicating rules and procedures:**
- **Strengthening organizational culture:**
- **Fostering a sense of belonging:**



Challenge

The challenge was to transform this traditional document into something clear and accessible, capable of:

→ **Effectively communicating rules and procedures:**

One of the main challenges was to present the company's guidelines in a way that is easy to understand and remember.

Traditional manuals often use complex legal or corporate language, which can discourage employees from reading or applying the information. The goal was to simplify the language and use visual elements to ensure clarity and accessibility for all team members.

→ **Strengthening organizational culture:**

→ **Fostering a sense of belonging:**



Challenge

The challenge was to transform this traditional document into something clear and accessible, capable of:

→ **Effectively communicating rules and procedures:**

→ **Strengthening organizational culture:**

A handbook is more than just an operational document—it reflects the values, tone, and way of working of a company.

In this project, we aimed to make the manual a tool that reinforces Super Pansera's collaborative and people-centered culture, using language and design choices that express the company's identity and daily practices.

→ **Fostering a sense of belonging:**



Challenge

The challenge was to transform this traditional document into something clear and accessible, capable of:

→ **Effectively communicating rules and procedures:**

→ **Strengthening organizational culture:**

→ **Fostering a sense of belonging:**

We wanted employees to feel seen, represented, and connected when engaging with the handbook.

That meant creating a tone that is inclusive and warm, using visuals that reflect real workplace situations, and encouraging dialogue rather than imposing rigid rules. A sense of belonging emerges when people recognize themselves in the communication of the organization.

Approach

We adopted a Legal Design approach centered on empathy, clarity, and usability.

The process was divided into three main phases:



1. Discovery

- Document analysis;
- Interviews with employees.
- Identification of linguistic, visual, and structural barriers.
- Pain-point mapping.

In this phase, we concluded that the manual had a communication problem.



2. Design

- Development of a new content structure based on plain language principles.
- Application of the company's visual identity to the document.
- Design of infographics, icons, and illustrations to support understanding.

Here, we have reorganized the manual with the design methods mentioned above.



3. Follow-up and Validation

- Usability testing with employees.
- Continuous improvements based on feedback received.
- Feedback loops.

Employees were asked to locate and interpret specific rules and guidelines within the handbook.



Solution

The final solution was a fully redesigned and rewritten handbook that reflects the culture of Super Pansera.

Key elements include:



Use of plain language and Legal Design principles.



Structure that supports easy navigation (both print and digital versions).



Illustrations that depict the company's daily life.



Inclusive language and a tone of voice aligned with the supermarket's brand.



Queremos que todos se sintam bem-vindos e valorizados quando entram em nosso mercado.

Somos um espaço onde sorrisos são trocados, histórias são compartilhadas e laços são fortalecidos.

Estamos aqui não apenas para vender produtos, mas para criar memórias e momentos especiais para todos os vizinhos.



Manual de atendimento



#1 Cortesia

Somos todos responsáveis pelo bom atendimento e a **cortesia é a base do relacionamento** com os clientes e colegas.

Cada cliente é único. Por isso atendemos com atenção, simpatia e respeito.

Todos os clientes são especiais, porque são únicos.
Os que já conhecemos devemos manter.
E os que não conhecemos devemos conquistar.

BOAS PRÁTICAS

✓ Seja atencioso, simpático e acolhedor com os clientes e colegas.



Agora, vamos ver alguns combinados entre nós

Horário de funcionamento
Nossa loja abre de segunda a sábado, nos horários abaixo:

Segunda a sexta:	7:30	11:30	13:30	18:00
Sábado:	7:30	11:30	13:30	17:00

Atenção:
Nem todos os colaboradores possuem o mesmo horário de trabalho. Consulte o seu descritivo de função e veja o seu horário.

Uniformes

É usar as camisetas e moletom da loja e também:



As horas extras são sempre que você ultrapassar sua jornada de trabalho e quando houver escala aos sábados à tarde.

A realização das horas extras sempre deve ser justificada, autorizada pela direção e registrada no cartão ponto.

Faltas no trabalho

Não serão descontadas as faltas que forem apresentadas atestado. O atestado de acompanhamento servirá somente para justificar a falta.

Caso você falte sem justificativa, poderá ser descontado o domingo (descanso semanal).

Os feriados, acidentes de trabalho, licença maternidade e paternidade serão tratados de acordo com a lei trabalhista.



Você sabe por que nós somos o coração da vizinhança?
Mais que um mercado: somos um ponto de encontro onde as pessoas são bem-vindas, valorizadas e conectadas.

Seja bem-vindo.

Estamos muito felizes em receber você em nossa equipe. Uma equipe de pessoas que faz acontecer! Este manual você encontrará as informações sobre nossa história e qual de atendimento.

Todos os feedbacks devem ser encorajados e chamados para fazer parte da cultura.
Todos os feedbacks devem ser encorajados e chamados para fazer parte da cultura.

Além disso, estamos sempre abertos para ouvir de você o que precisa ser melhorado e quais são suas expectativas enquanto nosso colaborador.

Se você não falar, ninguém vai adivinhar e nada vai mudar. A transparência de ambos os lados faz parte da nossa cultura.



Transparência é gentileza.
Falta de transparência é indelicadeza.
Brené Brown



Results:

9/10

Legibility

10/10

Clearness

8/10

Navigability

100%

Prefer the
new version.



Results:

9/10

Legibility

10/10

Clearness

8/10

Navigability

100%

Prefer the
new version.



Queremos que todos se sintam bem-vindos e valorizados quando entram em nosso mercado.

Somos um espaço onde sorrisos são trocados, histórias são compartilhadas e laços são fortalecidos.

Estamos aqui não apenas para vender produtos, mas para criar memórias e momentos especiais para todos os vizinhos.



Manual de atendimento

Para que o cliente tenha a melhor experiência em nosso mercado, criamos este manual, baseado nos padrões da Disney.

São práticas simples, mas que fazem total diferença no atendimento ao cliente.

Nós definimos 3 padrões de atendimento:

Cortesia | Organização | Eficiência



#1 Cortesia

Somos todos responsáveis pelo bom atendimento e **a cortesia é a base do relacionamento** com os clientes e colegas.

Cada cliente é único. Por isso atendemos com atenção, simpatia e respeito.

Todos os clientes são especiais, porque são únicos.
Os que já conhecemos devemos manter.
E os que não conhecemos devemos conquistar.

BOAS PRÁTICAS

- ✓ Seja atencioso, simpático e acolhedor com os clientes e colegas de trabalho;
- ✓ Mantenha contato visual, sorria e interaja com o cliente;
- ✓ Seja proativo: busque contato e ofereça ajuda ao cliente;
- ✓ Respeite as escolhas do cliente, sem julgamentos.



Results:

9/10

Legibility

10/10

Clearness

8/10

Navigability

100%

Prefer the new version.

Agora, vamos ver alguns combinados entre nós

Horário de funcionamento

Nossa loja abre de segunda a sábado, nos horários abaixo:

Segunda a sexta:  7:30   11:30  13:30   18:00

Sábado:  7:30   11:30  13:30   17:00

Atenção:

Nem todos colaboradores possuem o mesmo horário de trabalho. Consulte o seu descritivo de função e veja o seu horário.

Uniformes

Você deverá usar as camisetas e moletom de uniforme que receber e também:

- Usar calçado fechado;
- Usar calça **não** colorida;
- Manter o cabelo amarrado;
- **Não** é permitido o uso de calça legging.



Controle de horas extras

As horas extras serão pagas sempre que você ultrapassar a sua jornada de trabalho e quando houver multa de trânsito e multa.

A contagem das horas extras sempre deve ser justificada, assinada pelo funcionário e registrada no cartão ponto.

Faltas no trabalho

Não serão descontadas as faltas que forem justificadas dentro do prazo de 3 dias úteis de apresentação, com a apresentação de documento válido.

Caso você não seja justificada, poderá ser descontado o dia de trabalho.

Os horários, horários de trabalho, horas trabalhadas e contagem serão feitos de acordo com a legislação.

Manual de atendimento

Para que o cliente tenha a melhor experiência em nosso mercado, criamos este manual, baseado nos padrões da Disney.

- ✓ Seja atencioso, simpático e acolhedor com os clientes e colegas de trabalho;
- ✓ Mantenha contato visual, sorria e interaja com o cliente;



Uniformes
Horas extras
Atestados e faltas
de funcionamento
Ausências legais e férias
Intervalo e refeitório
Reuniões e feedback
Pagamentos
Vale alimentação
Normas gerais



Laura Pansera
CEO at Super Pansera

I believe that a well-crafted handbook is essential for collaborative management, where everyone speaks the same language. **With clear language and a welcoming design, something that could be “boring” becomes inspiring.**

More than just a process guide, it strengthens our culture, fosters a sense of belonging, and aligns the team—while also motivating, engaging, and making everyone's daily work easier.

Thank you for your dedication and for making all of this possible through design and accessible language.

SUPER
Pansera
VIZINHANÇA



er alguns
entre nós

a sábado, nos horários abaixo:

11:30 13:30 17:00 18:00

processo é muito importante, pois alinha nossas expectativas e contribui para o desenvolvimento contínuo.
sempre que necessário, o responsável pelo seu vai te ajudar para fazer os alinhamentos necessários.
Todos os feedbacks devem ser encarados como uma oportunidade de melhoria e nunca devem ser levados para o lado pessoal.
sempre abertos para ouvir de você o que são suas expectativas



Gabriel H. Wagner

Lawyer and legal designer from Brazil, with extensive experience in design, marketing, no-code tools, website development and project management.

Available for new projects and partnerships.

Contact info:

+ 55 49 99169-6661

gabrielhwagner@hotmail.com